

UMGANG MIT DEM GAST

Die Erwartungen und Ansprüche unserer Gäste steigen. Daher müssen wir unsere Angebote und Servicequalität laufend optimieren. Dazu gehört auch ein professioneller und höflicher Umgang mit Wünschen, Anregungen und Beschwerden von Gästen.

Die folgenden Tipps sollen helfen, mit schwierigen Situationen und speziellen Gästewünschen umgehen zu können.

Was können wir aus Reklamationen lernen?

Gäste beschwerten sich, weil sie weiterhin zu uns kommen möchten. Wären wir ihnen egal, würden sie einfach nicht wiederkommen. Deshalb sollten wir jede Rückmeldung als Chance sehen, unseren Service und unsere Leistungen zu verbessern.

Ansprache an den Gast

Kinder, Jugendliche und Erwachsene mit demselben Respekt begegnen.

Auf Floskeln verzichten („Wird schon schiefgehen.“ „Ist in Arbeit.“...)

Positive Formulierungen verwenden.

Klar und verständlich reden.

Mit ruhiger Stimme und nicht zu schnell reden.

Formulierungen aus Sicht des Gastes verwenden (nicht „Ich zeige...“ sondern besser „Sehen Sie...“).

Im Jetzt formulieren („Wir kümmern uns...“ „...meldet sich...“ statt „Wir werden...“ „Ich würde...“)

Wir erhalten wir ein offenes Feedback?

Nachfragen, ohne Floskeln („Hat es Ihnen geschmeckt?“ „Hat es Ihnen gefallen?“) zu verwenden. Besser offene Fragen stellen.

Ein ehrliches Feedback braucht einen passenden Rahmen – Zeit und Ruhe.

Verhalten bei Reklamationen

1. Dampf ablassen

Ein Reklamationsfall sorgt beim Gast für Ärger, Wut. Er will sich aufregen dürfen. Belehrungen („Beruhigen Sie sich erst mal.“...) oder Reizformulierungen („Dafür bin ich nicht zuständig.“ „Das kann doch gar nicht sein.“...) vermeiden.

2. Aktiv zuhören

„Ich verstehe...“, durch Körpersprache (nicken, offene Hände, Blickkontakt)

Verständnis zeigen

Keine Schuldzuweisungen! („Da hat die Küche geschlampt.“)

Keine Rechtfertigungen! („Wir sind heute unterbesetzt.“)

Keine Floskeln („Wir werden uns bemühen...“)

3. Ursachen klären

Emotionale Erregung des Gastes sollte abgeklungen sein. Jetzt beginnt die sachliche Klärung – „Was ist konkret passiert?“

4. Anliegen aufnehmen, evt. Notizen machen

5. Lösungen erarbeiten

Ggf. den Gast in die Lösungssuche einbeziehen („Was können wir dafür tun, dass Sie voll zufrieden sind?“)

6. Zufriedenheit absichern

Ggf. auch erst im Folgegespräch

Klären, ob der Gast mit der Lösung zufrieden ist

7. Bedanken, entschuldigen

Jede Reklamation weist auf eine Schwachstelle hin, somit können wir besser werden. Dafür das Danke.

Eine glaubhafte Entschuldigung für den Ärger aussprechen.

8. Gast glücklich machen

Nur eine ernst genommene und professionelle Bearbeitung einer Reklamation gibt dem Gast das Gefühl, dass er/sie gut aufgehoben ist.

Der Gast ist mit Regeln, Angeboten nicht einverstanden

- das „Warum“ vornerein erklären, somit fällt das Akzeptieren leichter
- Wünsche im Vorfeld abfragen
- über evt. Abweichungen schnellstmöglich informieren

Uns ist ein Fehler passiert

Nicht vertuschen; Offenheit wirkt sympathisch, zuvorkommend und signalisiert Aufmerksamkeit.

Fehler im Team besprechen. Dabei lösungsorientiert aktiv werden. Diskussionen, Schuldzuweisungen sind unprofessionell, unangebracht, kontraproduktiv.

Fehler wiedergutmachen, ggf. Teamleiter_in oder Betreuerdienst hinzuziehen

Beispiele für Formulierungen

Gast beim Einstieg etwas „abfangen“.	„Ich verstehe.“ „Da finden wir gemeinsam eine Lösung.“
Konkrete Aussage, kurze Sätze	„Worum geht es konkret?“ „Wie darf ich Ihnen genau weiterhelfen?“
Namen des Kunden nennen	„Vielen Dank, Herr Müller.“
Magische Worte	Gerne, natürlich, sofort...
Führung des Gesprächs übernehmen	„Bis wann genau...?“ „Am Schnellsten ist es für Sie...“
Sicherheit geben	„Ich mache jetzt Folgendes...“ „Das haben Sie spätestens am...“
Vorbeugen	„Um zukünftig solche Missverständnisse zu vermeiden, lasse Sie uns Folgendes vereinbaren...“
Kurz und prägnant antworten	„Ja, stimmt.“
...und	„Was darf ich noch für Sie tun?“