

## Unzufriedene Kunden sind teuer

“Reklamationen sind Feststellungen einer nicht erfüllten Erwartung“

Nachfolgender Text stammt aus der „Hotel & Tourismus Revue“.

### Reklamationen

Reklamationen sind ärgerlich für beide Seiten. Der Gast exponiert sich damit und vermiest sich selbst den Aufenthalt.

Das Motto müsste sein: **Hier wird schnell und unbürokratisch gehandelt.**

Marktforscher haben festgestellt, dass nur einer von 25 unzufriedenen Gästen reklamiert.

Die nicht ausgesprochene Form einer Beschwerde ist die wohl schwerwiegendste Form einer Beschwerde, da keine Möglichkeit zur Wiedergutmachung besteht.

**MERKE:** Über eine gute Sache wird 3 Mal gesprochen; über eine negative Sache jedoch 9 Mal. Eine Beschwerde ist ein willkommener Anlass, die Beziehung zum Kunden zu verbessern. Diesen Satz kann man nicht lernen man muss ihn leben!

### Einige Leitsätze

- Fehler von Mitarbeitern sind erlaubt.
- Die Ursache von Fehlern suchen wir immer nur im eigenen Unternehmen.
- Jeder Mitarbeiter ist für Reklamationen verantwortlich.
- Interne Prozesse und die Suche nach Fehlern sind nicht für den Kunden bestimmt.
- Jede Beschwerde ist ein willkommener Anlass, die Beziehung zum Kunden zu verbessern.
- Jeder Mitarbeiter hat die Möglichkeit, eine Wiedergutmachungsaktion durchzuführen.
- Wir mache es unseren Kunden leicht, sich zu beschweren.
- Wir lernen aus Reklamationen.
- Reklamationen werden prompt erledigt.
- Jede Mitarbeiterin und Mitarbeiter ist in der Handhabung von Beschwerden geschult.
- Bei jeder Reklamationsentscheidung fragen wir uns, was diese für das Hüttenunternehmen bedeutet.

### Umgang mit unzufriedenen Gästen

- Hört eurem Gast zu und gebt ihm so die Möglichkeit, seinem Ärger oder seine Wut abzulassen. Unterbrecht ihn nicht, er wird sich besser fühlen, wenn er seine Geschichte erzählen kann.
- Zeigt Einfühlungsvermögen und Verständnis und entschuldigt euch beim Gast. Wartet nicht, bis feststeht wer oder was das Problem verursacht hat, sondern drückt zuerst euer Bedauern darüber aus, dass dieses Problem überhaupt besteht. Je schneller und je zielstrebigere die auf einen verärgerten Gast reagieren, desto besser.
- Fragt nach. Gäste erklären nicht immer alles klar oder vollständig. Es ist wichtig, das Problem genau zu kennen und zu verstehen.
- Zeigt dem Gast, dass ihr sein Problem ernst nehmen. Nichts verärgert einen Gast mehr als das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden.
- Seid vorsichtig mit der Schuldzuweisung an andere Kollegen. Den Gast interessiert nicht, wer Schuld hat, sondern wie sein Problem schnell und zu seiner Zufriedenheit gelöst werden kann.
- Findet gemeinsam mit dem Gast Lösungen und setzt diese unerschliessend zu seiner und der aller Gäste um.