

Reklamationen sind wirkliche Chancen!

Ein Gast, der sich beschwert, erwartet Gerechtigkeit und umgehende Hilfestellung! Alle anderen resignieren und verlassen Ihr Hotel/ Ihre Gastronomie für immer!

Der heutige Kunde ist gemein. Vor jeglicher Kaufentscheidung – und eine Bestellung in Ihrem Restaurant gehört dazu – hinterfragt er, welchen persönlichen Nutzen er aus der sich nun anbahnenden Geschäftsbeziehung erzielt? Ferner fragt er sich, welchen Aufwand er hierfür zu leisten hat. Sei es in Form von monetären Mitteln (das Geld, welches Sie für die Dienstleistungen haben wollen) oder auch in Bezug auf Zeit und Anreise. Ich muss schon ein außerordentlich begeisterter Skifahrer sein, um beispielsweise von Norddeutschland nach Österreich und zurück ca. 20 Stunden Fahrtzeit auf mich nehmen zu wollen!

Auch fragt sich der Konsument, ob die jeweiligen Erwartungshaltungen mindestens erfüllt, wenn nicht sogar übertroffen werden? Dies sind ganz besondere Herausforderungen, denen wir uns als Dienstleister tagtäglich zu stellen haben. Bedenken Sie aber jeweils auch, dass Sie ebenfalls Konsument sind und mitunter auch ein Restaurant aufsuchen oder im Handel jeweilige Verkaufsabschlüsse tätigen.

„Qualität bedeutet, dass der Kunde zurückkommen soll und nicht die Ware!“

Im Wesentlichen kennzeichnen vier Grundbedürfnisse das Verhalten unserer Gäste. Zum einen ist das Bedürfnis willkommen zu sein. Gäste möchten vermittelt bekommen, dass sie gerne gesehen werden und jederzeit willkommen sind. Demnach ist eine absolute Präsenz von uns maßgeblich für den ersten Eindruck.

Das Bedürfnis verstanden zu werden! Unsere Gäste brauchen das Gefühl, mit all ihren Anliegen, Wünschen und Fragen, bei uns richtig zu sein! Dies gilt insbesondere für touristische Gäste, für die viele Dinge in unseren Häusern und Regionen eben nicht so verständlich und

normal sind. An dieser Stelle nenne ich gerne das Beispiel jener Urlaubsgäste, die ich aus meiner aktiven Zeit als Hoteldirektor auf Langoog ebenfalls kennen lernen durfte. Ich weiß nicht, wie häufig ich gefragt worden bin, wann die Fähre denn nun konkret abfährt bzw. ob die jeweiligen Uhrzeiten ab Bahnhof oder Schiff gemeint sind?

Das Bedürfnis nach Wichtigkeit! Gerade in der Hotellerie und Gastronomie spielt die dritte Ebene der sogenannten Maslow-Pyramide eine wesentliche Rolle. Hier geht es ganz klar darum, den Gästen soziale Anerkennung zukommen zu lassen und dafür Sorge zu tragen, dass eben diese Bedürfnisse, wie Ego und Selbstwertgefühl angesprochen und bedient werden. Zu guter Letzt bleibt noch das Bedürfnis nach Komfort. Orte, an denen man sich wohlfühlen kann, vermitteln Sicherheit. Ich bin davon überzeugt, dass das Streben nach Sicherheit die absolute Motivation für unser Tun und Handeln ist. Der Mensch hat schon immer erst die Höhle gesucht, dann das Futter. Das bedeutet konkret, dass wir dafür Sorge tragen müssen, dass sich unsere Gäste gut aufgehoben fühlen und dem zu Folge ein gutes Vertrauensverhältnis aufgebaut werden kann.

Haben wir nun den sogenannten Beschwerdefall, sollten wir uns ganz sachlich dieser Dinge annehmen. Eine Beschwerde entsteht in der Regel dann, wenn objektive oder subjektive Erwartungen nicht erfüllt worden sind. Mehr nicht. In der Regel meint der aufbrausende Gast nicht Sie in Person sondern es geht schlichtweg immer wieder nur darum, dass eine Erwartungshaltung, gleich welcher Art, nicht erfüllt wurde. Demnach sollten professionelle Gastgeber wie Sie und ich, ganz bedacht zuhören und ermitteln, welche konkreten Bedürfnisse nicht erfüllt worden sind. Halten Sie es wie ein guter Mediziner, der nicht gleich zum Rezeptblock greift, sondern im Vorfeld versucht, alle Symptome abzufragen, um den wirklichen „Schmerz“ zu



Von Björn Grimm
Dehoga-Betriebsberater

Eine Reklamation oder Beschwerde hilft uns in vielerlei Hinsicht. Zum einen erfahren wir noch mehr über die Wünsche und Bedürfnisse und Gäste. Sollte der gleiche Beschwerdegrund uns täglich mehrfach oder wiederholt auftreten, spiegelt uns der Gast etwaige Schwachstellen, derer wir uns annehmen sollten.

Wir erfahren weiterhin konkrete Rückmeldungen über unsere Produkte und Dienstleistungen. Betrachten Sie einen sich beschwerenden Gast als kostenlosen Unternehmensberater, der Ihnen dementsprechende Rückmeldungen geben kann. Wir haben somit die Chance, unsere Fehler zu beheben, Nachbesserungen anzustreben und den jeweiligen Service zu optimieren. Wer sich seiner Schwachstellen konkret annimmt hat eine reale Chance Umsätze und wirtschaftlichen Erfolg mittel- und langfristig zu steigern. Denken Sie immer daran, dass schlimmstenfalls der unzufriedene Gast gar nichts sagt und einfach abwandert. Demnach ist ein sich beschwerender Gast ein guter Gast, dem wir die vollste Aufmerksamkeit zuteil kommen lassen sollten. Denken Sie immer daran, dass Störungen „Vorrang“ genießen. Eine Reklamation ist quasi als Störung zu bewerten und genießt absolute Priorität.

Ihr Björn Grimm

www.grimm-consulting.com
od. unter 04921 – 99 75 93