

AtterCAMPUS 2024

DIE 8 WICHTIGSTEN ERKENNTNISSE

aus dem Workshop Bewertungsmanagement am 16. April 2024 im Hotel Häupl, in Seewalchen am Attersee

1. Es ist gut und wichtig, dass **auf alle Bewertungen** reagiert wird - egal ob gut oder schlecht.
2. Unbedingt bedenken: wenn man auf **schlechte Bewertung** reagiert, lesen alle anderen mit und entscheiden möglicherweise dadurch, ob sie das Hotel buchen oder das Lokal besuchen.
3. Gäste verzeihen Fehler, aber **kein Fehlverhalten!**
4. **Realität ≠ Erwartungen**, sondern das Erwarten, dass Erwartungen nicht erfüllt werden, führt zu Problemen.
5. **Anwendung der richtigen Ausdrücke, wenn ein Gast kritisiert**
„Richtig, heuer kostet das Eis 2,20€ - sie bekommen dafür ein selbstgemachtes Eis mit...“
 - ➔ Der Kunde kauft das Eis trotzdem, weil es ihm schmeckt!
 - ➔ Dem Gast zuhören, Recht geben und aufzählen was er dafür bekommt.
6. Wortbedeutung:
PREIS kommt aus dem Lateinischen und bedeutet **Preis und Wert!**
Wen sich der Gast über den Preis aufregt, sieht er den Wert darin nicht!
 - ➔ Aufzählen was geboten wird, damit der Gast den Wert sieht.
7. Wenn der Gast sich wegen etwas direkt beschwert, soll der Gastgeber **nachfragen**, was er tun kann, um seinen Aufenthalt zu retten?
 - ➔ Dadurch fühlt sich der Gast gesehen/gehört!
8. **Lösungen für alle Beschwerden**
Bei Beschwerden, welche hier und jetzt nicht beeinflussbar sind, sollten Alternativen angeboten werden. Wie zum Beispiel anderer Ort, andere Zeit, anderes Produkt oder andere Person. Bei Beschwerden, die schon passiert sind

und ich nicht mehr lösen kann, sollte ich versuchen es „wieder gut zu machen“.

→ Mit Redewendungen, zB. „Was kann ich tun, um den Tag noch zu retten?“ oder eine Entschädigung anbieten.

DANKE für Ihre Teilnahme!

Angelina Eggl & das Team des TVB Attersee-Attergau