

MICHAEL BAYER

RICHTIG GUT MIT
BESCHWERDEN UMGEHEN

AUF DER JAGD NACH PERFEKTION

+43 676 31 08 665, office@michaelbayer.at, www.michaelbayer.at
Neulinggasse 9, 1030 Wien, Österreich

INHALTSVERZEICHNIS

richtig gut mit Beschwerden umgehen	1
Die richtige Einstellung	2
Beschwerden - eine Sammlung.....	3
Lösungen	4
Lösungen für alle Beschwerden.....	5
Das Drama mit dem Dreieck	6
Das Drama mit dem Dreieck - Indizien	7
Killer-Phrasen	8
Raus aus dem Drama	9
Wirkungsvolle Redewendungen.....	10
Redewendungen - Formulierungen	11
Was ist das Problem für den Gast?	12
Verständnis zeigen.....	13
In der Sache Recht geben	14
Richtig Üben macht den Meister!	15
Literatur	16
Notizen.....	17

RICHTIG GUT MIT BESCHWERDEN UMGEHEN

FOKUS - BEWERTUNG - EMOTION - HANDLUNG

The diagram consists of four rectangular boxes arranged in a circle, connected by curved arrows. Each box has a specific icon above it and a set of horizontal lines below it for writing.

- Top Box:** Icon of a magnifying glass over a flame. Below it are 6 horizontal lines.
- Right Box:** Icon of a lightning bolt in a yellow triangle. Above it are three clouds. Below it are 6 horizontal lines.
- Bottom Box:** Icon of a heart and a flask with green liquid. Below it are 6 horizontal lines.
- Left Box:** Icon of a person running. Below it are 6 horizontal lines.

DIE RICHTIGE EINSTELLUNG

ÄNDERE DEINE GEDANKEN UND DEINE WELT ÄNDERT SICH!

„Was machen wir? Wie machen wir es? Warum machen wir es?“ Simon Sinek

1) Positive Bedeutung - Bewertung - Interpretation finden

Wenn ich schon nicht tun kann, was ich will, sollte ich wenigstens wollen, was ich tue!

Die Situation/Beschwerde ist:

„interessant“

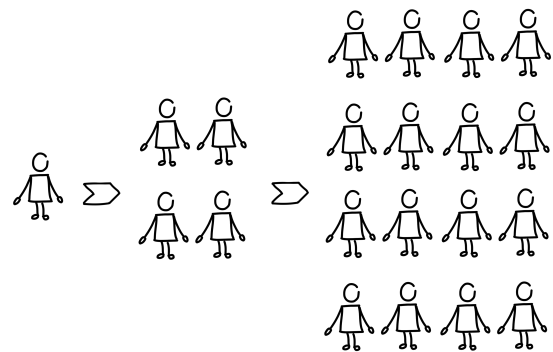
„spannend“

„herrlich“

„eine Herausforderung“

2) Die Beschwerde als positive Chance sehen

- > Nur zwischen 4% und 10% der unzufriedenen Gäste beschwerten sich direkt!
- > Es ist günstiger einen Gast zu halten, als einen neuen zu gewinnen!
- > Viele Gäste werden Stammgäste, wenn eine Beschwerde professionell gelöst worden ist.
- > Der letzte Eindruck bleibt.



3) Zielorientiert statt handlungsorientiert denken

Eine Win - Win - Win Situation für alle Beteiligten finden!

- > Der Gast soll zufrieden sein und wiederkommen und das Hotel weiterempfehlen. Der Gast soll das Hotel positiv bewerten!
- > Die Mitarbeiter*in soll Spaß und ein Erfolgserlebnis beim Beschwerdemanagement haben!
- > Das Unternehmen soll langfristig Gewinn machen!

Mein Ziel bei der nächsten Beschwerde:

BESCHWERDEN - EINE SAMMLUNG

WAS ES NICHT SO ALLES GIBT...

Rezeption

Kein Zimmer mehr frei
Zimmer ist bei Anreise nicht sauber - wurde noch nicht gereinigt
Anreise war furchtbar
Wunschzimmer ist bei Check In noch nicht fertig
Falschparker verzögert Abreise
Bestelltes Taxi kommt nicht - in einer Großstadt
Bestelltes Taxi kommt nicht - zu einem Ferienhotel (Taxi braucht 20 Minuten)
Late Check Out kostet extra
Polster im Zimmer fehlt
W-Lan zu langsam
Balkon zu klein/Aussicht gefällt dem Gast nicht
Wartezeiten bei den Aufzügen/Aufzüge sind zu langsam
Zimmer kostet während der Hochsaison viel mehr
Gast möchte „non refundable Buchung“ kostenfrei stornieren
Kein Kinderspielplatz beim Hotel
Am Nachbarbalkon wird geraucht
Keine Badewanne im Zimmer
Nachbar mäht Rasen
Neugestaltung des Hotels gefällt dem Gast nicht
Zimmerkarte geht nicht
Baustelle im Hotel zu laut
Frösche im Löschteich quaken in der Nacht

Restaurant

Öffnungszeiten des Restaurants
Kein Tisch am Fenster frei
Zu viele Kinder im Restaurant
Andere Gäste sind zu laut
Tisch wackelt
Gast hat ALLES aufgegessen - „Mir hat es nicht geschmeckt!“
Keine Hunde im Restaurant erlaubt
Lieblingssmarke fehlt
Sonne „brennt“ her (Tisch auf Südseite)
Preise zu teuer
Kaffee ist kalt
Wespen im Sommer
Raucher auf der Terrasse stören
Wartezeiten
Auswahl ist zu klein

Mitarbeiter*innen

Mitarbeiter*innen sind zu jung/zu unerfahren
Mitarbeiter*in spricht kein Deutsch/soll einen Deutschkurs besuchen
Mitarbeiter*in hat das Mineralwasser vergessen
Mitarbeiter*in war frech
Den ganzen Tag war niemand telefonisch zu erreichen
Mitarbeiter*in riecht nach Schweiß
Gast wurde schlecht/falsch beraten

LÖSUNGEN

FÜR ALLE BESCHWERDEN - WENN DER GAST WILL!

Ein Problem ist der Unterschied zwischen dem, was ich mir **wünsche**, und dem, was ich **wahrnehme!**

„Es gibt keine Probleme, nur Situationen!“ Eckart Tolle

*„Gott, gib mir die Gelassenheit, Dinge hinzunehmen, die ich nicht ändern kann,
den Mut, Dinge zu ändern, die ich ändern kann,
und die Weisheit, das eine vom anderen zu unterscheiden.“*

1) _____ Problem: > _____

- > Soll Zustand wird **hier und jetzt** (wieder)hergestellt.
- > Das Problem wird **hier und jetzt** aus der Welt geschafft.
- > Der Fehler wird **hier und jetzt** repariert.
- > Das Produkt wird **hier und jetzt** gegen ein gleiches Produkt ausgetauscht.

Was tun?

- > _____
- > _____

2) Höhere _____: > _____

- > Kann ich **nicht abwenden** - trotz aller Vorbereitungen, Bemühungen und Sorgfalt.
- > Kann ich nicht vorhersehen - tritt oft völlig **unerwartet** ein.
- > Kann ich **nicht beeinflussen** oder **ändern**.

Was tun?

- > _____ > _____ - _____ - _____ - _____ - _____
- > _____

3) Schon _____: > _____

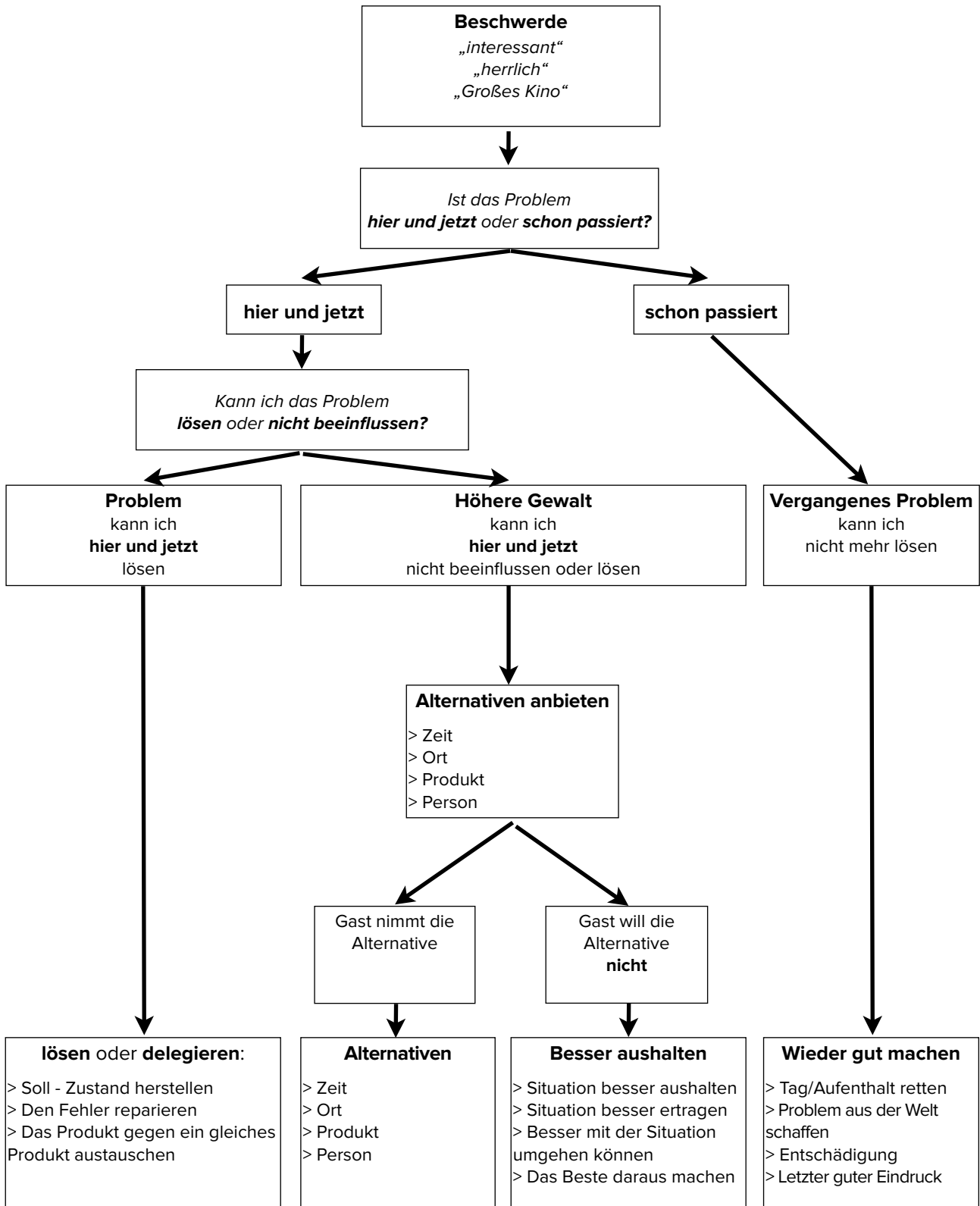
- > Kann ich **hier und jetzt** nicht mehr lösen.

Was tun?

- > _____
- > _____
- > _____
- > _____

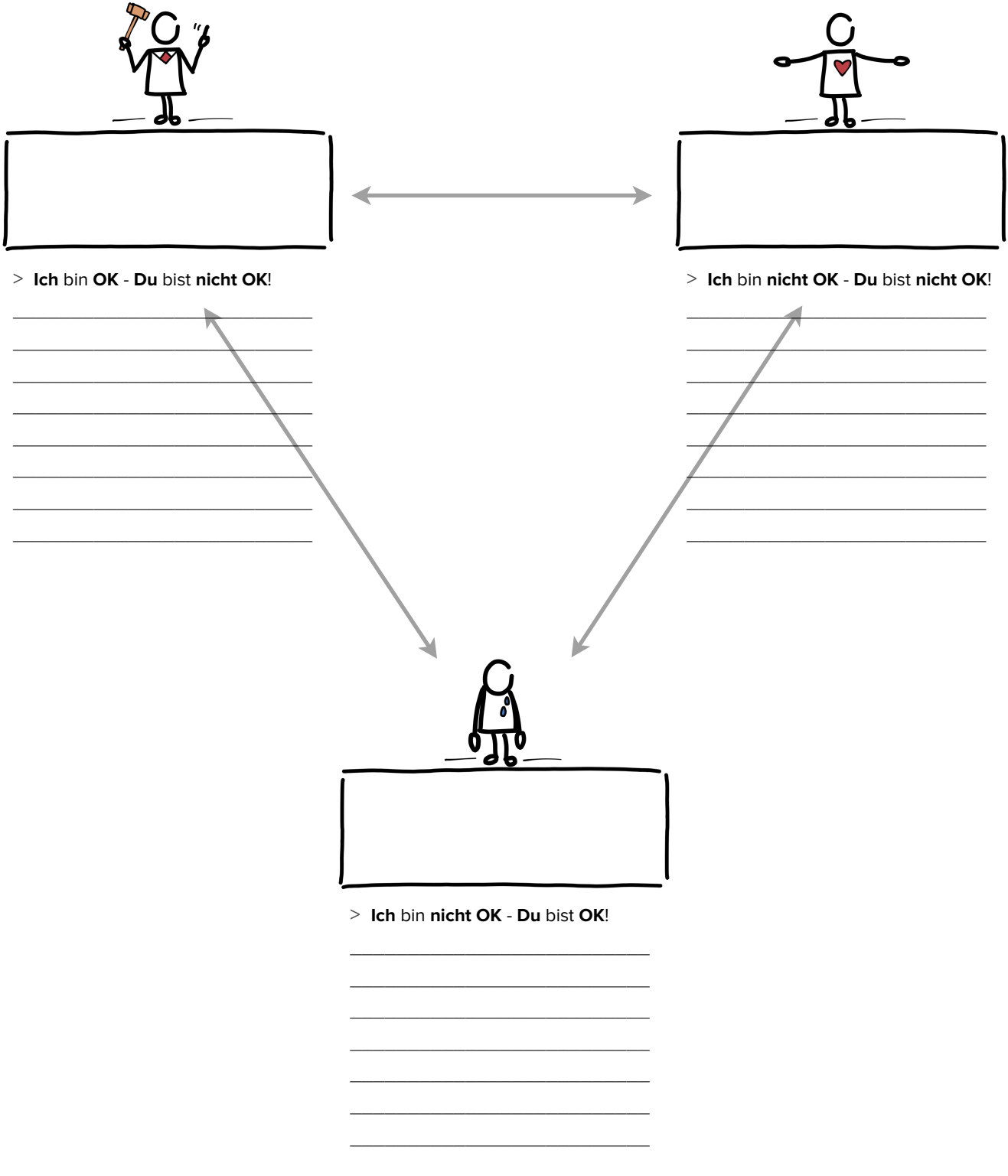
LÖSUNGEN FÜR ALLE BESCHWERDEN

LÖSUNG - ALTERNATIVE - BESSER AUSHALTEN - WIEDERGUTMACHUNG



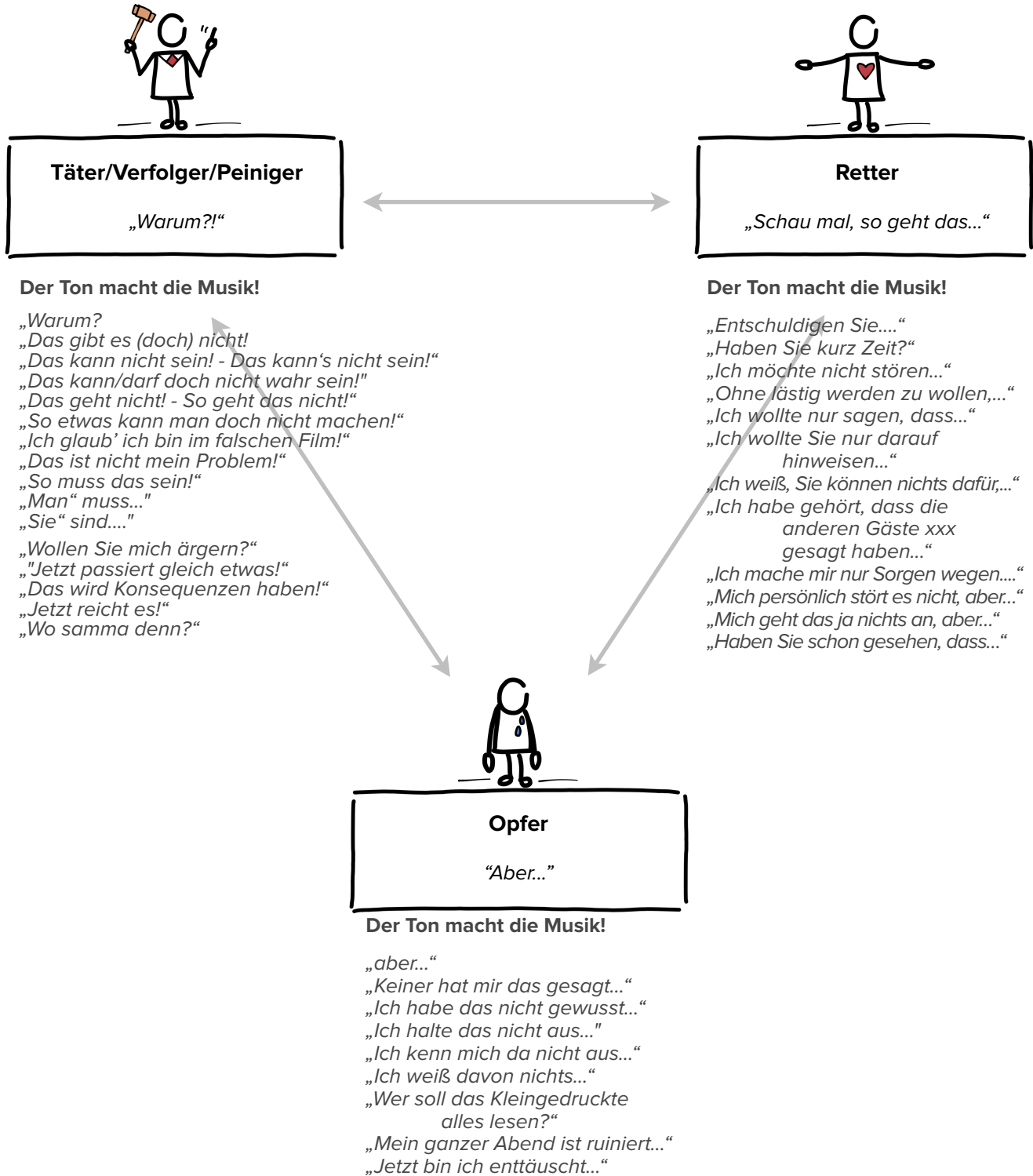
DAS DRAMA MIT DEM DREIECK

NACH STEPHEN KARPMAN



DAS DRAMA MIT DEM DREIECK - INDIZIEN

MÖGLICHE REDEWENDUNGEN DES GASTES



KILLER-PHRASEN

MEIN DRAMA!

„Das kann ich mir nicht vorstellen...“
„Damit hatten wir noch nie ein Problem...“
„Das haben wir immer schon so gemacht...“
„Das ist noch nie passiert...“
„Das höre ich zum ersten Mal...“
„Das gibt es überhaupt nicht...“
„Sie sind der Erste, der sich darüber beschwert...“
„Die anderen Gäste haben kein Problem damit...“
„Warum haben Sie das nicht gleich gesagt?“
„Das gibt es nicht...“
„Das sehe ich nicht so...“
„Das steht so in der Anweisung...“
„Gesetz ist Gesetz...“
„Das müssen wir gar nicht prüfen – ich kann gleich sagen...“
„Dafür kann ich nichts. Das ist nicht meine Schuld...“
„Das kann nur an der Küche liegen...“
„Mein Kollege hat das vergessen...“
„Das verstehe ich nicht...“
„Da kann ich Ihnen leider nicht helfen...“
„Dafür bin ich nicht zuständig...“
„Ich kann das nicht bestimmen...“
„Ich weiß davon nichts...“
„Jetzt beruhigen Sie sich mal...“
„Machen Sie mal langsam...“
„Was regen sie sich auf, andere warten schon viel länger...“
„Normalerweise funktioniert das...“
„Die Preise macht der Chef...“
„Das ist nicht meine Aufgabe...“
„Das hat mir keiner gesagt...“

Meine persönlichen Killer-Phrasen:

> _____

> _____

> _____

RAUS AUS DEM DRAMA

RUHIG UND SACHLICH EINE LÖSUNG SUCHEN

1) Positive Bedeutung finden - „Unsere Art, das Problem zu sehen, ist das Problem.“ Stephen Covey

➔ Bewusst positiv denken!

Wenn ich schon nicht tun kann, was ich will, sollte ich wenigstens wollen, was ich tue!

Die Situation/Beschwerde ist:

„interessant“
 „spannend“
 „herrlich“
 „sportlich“
 „vom Feinsten“
 „eine Challenge“
 „großes Kino“ - „großes Tennis“
 „eine Herausforderung“

Der Gast ist:

„interessant“
 „speziell“
 „mutig“
 „anspruchsvoll“ „faszinierend“
 „kreativ“
 „eigenwillig“ „verhaltensoriginell“
 „eine Herausforderung“

Geht immer:

„Gesundheit!“
 „c'est la vie!“
 „Ist so!“
 „I'm lovin' it!“ - „Ich liebe es!“
 „Alter Falter!“
 „It's Showtime Baby!“

2) Redewendungen, die beruhigen - „Zuerst der Mensch, dann das Problem!“

➔ Ab sofort nehmen sie zuerst den Kunden und dann sein Problem wahr!

- > Entschuldigen
- > Bedanken
- > Verständnis zeigen
- > Recht geben

3) Sachlich bleiben - „Wer fragt, führt!“

➔ Ab sofort stellen sie offene Fragen!

„Was meinen Sie damit?“ - „Wie meinen Sie das?“
 „Was wollen Sie?“ - „Was sollen wir als erstes tun?“
 „Wie kann ich Ihnen helfen?“ - „Was kann ich für Sie tun?“

➔ Ab sofort wiederholen sie die Argumente des Kunden!

„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann...?“
 „Wenn ich kurz zusammenfassen darf, dann...?“

WIRKUNGSVOLLE REDEWENDUNGEN

DIE (VERSTECKTEN) BEDÜRFNISSE DES GASTES WAHRNEHMEN

Den Gast „abholen“ - Die (versteckten) Bedürfnisse des Gastes wahrnehmen!

➔ Entschuldigen

> _____ unbedingt vermeiden!

> „Es tut mir leid“... + _____

+ „ich habe...“ _____

➔ Bedanken

> Wenn der Gast andere _____:

> _____

> _____

> _____

➔ Verständnis zeigen

> _____ unbedingt vermeiden!

> „weil“ _____

> „Bitte“ _____

> Niemandem _____!

➔ Recht geben

> _____ unbedingt vermeiden!

> In der Sache Recht geben!

> Zahlen - _____ - _____ statt _____

> Zeit & _____ & _____ & _____

> Niemandem _____!

REDEWENDUNGEN - FORMULIERUNGEN

DIE (VERSTECKTEN) BEDÜRFNISSE DES GASTES WAHRNEHMEN

1) EntSCHULDigen[®]

Sich zu entschuldigen bedeutet nicht, dass du einen Fehler gemacht hast und der andere Recht hat. Es bedeutet nur, dass dir die Beziehung zu dieser Person wichtiger ist, als dein Ego.
Wie geht es dem Gesprächspartner? Was ist sein Problem?

*„Es tut mir Leid, dass...
...das übersehen wurde.“
...ich sie übersehen habe.“
...Sie so lange warten mussten.“*

*...Sie mit unserer Auswahl nicht zufrieden sind.“
...Sie nichts gefunden haben.“
...wir Sie enttäuscht haben.“
...wir Ihren Geschmack nicht getroffen haben.“
... Sie noch einmal extra runterkommen mussten.“*

*„I am very sorry.“ - „I’m extremely sorry.“
„I am sorry for the inconvenience.“
„I do apologize...“*

2) Bedanken

Der Retter liefert dir durch seine Beschwerde wertvolle Informationen und „rettet“ andere.

*„Vielen Dank für Ihren Hinweis.“
„Gut, dass Sie sich gleich gemeldet haben.“
„Ich bedanke mich für Ihr Verständnis.“
„Ich bedanke mich für Ihre Geduld.“*

*„Thanks very much for letting us know!“
„Thank you for your tip/comments/advice.“*

3) Verständnis zeigen

Das Opfer muss nicht mehr um Aufmerksamkeit und Beachtung kämpfen.

*„Ich kann Sie gut verstehen, weil...“, „Das kann ich gut verstehen, weil...“
„Ich verstehe Sie, ich würde das auch nicht wollen, weil...“
„Ich kann mich gut in Ihre Lage versetzen, weil...“
„Ich verstehe, dass Sie das stört/ärgert, weil...“*

*„I (really) understand because...“ - „That’s really bad, because...“ - „I do understand, because...“
„I understand your situation, because...“
„I understand your point of view, because...“
„I can imagine how you feel, because...“*

4) Recht geben

Streite nie mit einem Täter! Entweder du verlierst den Streit oder den Gast!

*„Ich bin Ihrer Meinung!“
„Sie haben Recht!“
„Da haben Sie absolut Recht, so etwas darf nicht passieren!“*

*„You are right!“
„I agree!“ - „I agree with you.“*

WAS IST DAS PROBLEM FÜR DEN GAST?

RICHTIG ÜBEN MACHT DEN MEISTER!

Situation	Problem für den Gast
Es ist laut im Restaurant!	
Die Matratze war zu hart!	
Das Essen schmeckt nicht!	
Das Restaurant ist ausgebucht - kein Tisch mehr frei!	
Unzufrieden mit der Auswahl!	
Zimmerkarte geht nicht!	
Zimmer noch nicht fertig bei Check In!	
Kein Schnee/Schlechtwetter!	
2 Stunden Stau bei Anreise!	
Zimmerdesign gefällt nicht!	
Es ist kalt im Restaurant!	
Zimmer schaut anders aus als auf der Homepage!	

VERSTÄNDNIS ZEIGEN

RICHTIG ÜBEN MACHT DEN MEISTER!

Situation	Ich verstehe Sie weil...
<p>Warum sind keine Hunde im Restaurant erlaubt?</p> <p>Es ist laut im Restaurant.</p> <p>Die Matratze war zu hart/zu weich.</p> <p>Das Bier ist warm.</p> <p>Gast will Check In vor 11:00.</p> <p>Es ist kalt in der Lobby.</p> <p>Es gibt keinen Parkplatz direkt vor dem Hotel.</p> <p>Kein Parkplatz in der Garage für das neue Auto.</p> <p>Handtücher sind zu hart.</p> <p>Die Polster sind zu groß.</p> <p>Ich würde gerne hier am Tisch zum Kaffee und Cognac eine Zigarette rauchen.</p> <p>Zuwenig vegetarische Speisen auf der Karte.</p>	

IN DER SACHE RECHT GEBEN

RICHTIG ÜBEN MACHT DEN MEISTER!

Meinung/Bewertung	Fakt
Zu teuer!	
Das Zimmer ist zu klein!	
Das Wasser im Pool ist zu kalt! Die Sauna ist zu heiß!	
Die Matratze war zu hart/zu weich!	
Die Auswahl ist zu klein	
Das Menu wiederholt sich ständig!	
Lauter Ausländer im Service!	
Es dauert heute ewig!	
Sie können nicht einmal Deutsch sprechen!	
Zimmer schaut anders aus als auf der Homepage!	
Es gibt nicht genug Parkplätze vor dem Hotel!	
Mein (Bleiber) Zimmer wurde am Vormittag nicht gemacht!	
Das Buffett schaut katastrophal aus!	
Das WLAN ist sehr schwach!	

RICHTIG ÜBEN MACHT DEN MEISTER!

MEINE BESCHWERDEN

Beschwerde: _____

Redewendung:

- > _____
- > _____
- > _____

Lösung:

- > _____

Beschwerde: _____

Redewendung:

- > _____
- > _____
- > _____

Lösung:

- > _____

Beschwerde: _____

Redewendung:

- > _____
- > _____
- > _____

Lösung:

- > _____

Beschwerde: _____

Redewendung:

- > _____
- > _____
- > _____

Lösung:

- > _____

LITERATUR LISTE

- > Beschwerdemanagement: Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe - Bernd Strauss & Wolfgang Seidel
- > Beschwerdemanagement: Ein effektives Mittel zur Kundenbindung - Vera Leiner
- > Beschwerdemanagement: Reklamationen als Chancen nutzen - Michael Brückner
- > Beschwerdemanagement im Dienstleistungsgewerbe Gastronomie - Kurt H. Steindl
- > Wie aus Kundenbeschwerden Aufträge werden - Holger Veenema
- > 50 Sätze, die das Leben leichter machen - Karin Kuschik
- > Die Macht der Rhetorik - Roman Braun
- > Birkenbihl on Service - Vera F. Birkenbihl
- > Die Transaktionsanalyse - Ian Stewart & Vann S. Joines
- > Spiele der Erwachsenen - Eric Berne
- > Fairy tales and script drama analysis - Stephen Karpman
- > Miteinander reden 1-3 - Friedemann Schulz von Thun
- > Gewaltfreie Kommunikation - Marshall B. Rosenberg
- > Lieben was ist - Katie Byron
- > Das Power Prinzip - Anthony Robbins
- > The Powerful Living Experience - David Bayer

