

Workshop: Kundenzufriedenheit und Qualitätssteigerung durch professionelles Beschwerdemanagement

Online-Bewertungen stellen für Gäste einen [entscheidenden Faktor bei der Hotelbuchung](#) dar. Mit der Anzahl positiver Bewertungen steigt die Reputation des Betriebes, das Interesse der Gäste und in Folge das Buchungspotenzial. Positive Bewertungen sind daher äußerst wertvoll.

Um Gäste positiv zu beeindrucken muss nicht nur das Preis/Leistungs-Verhältnis stimmen. In Zeiten steigender individueller Gästeerwartungen gilt es, sich vor allem durch außergewöhnlichen Service abzuheben. Dabei spielt ein professionelles Beschwerdemanagement eine maßgebliche Rolle. Auch wenn [Online Bewertungen und deren Handhabung](#) als einer der wichtigsten Bausteine des Hotelmanagements der Neuzeit dargestellt werden, gilt es neben positiven Bewertungen im Web den Gästen vor Ort bereits ungeteilte Aufmerksamkeit zu schenken.

Die Dienstleistungsbranche zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass die Qualität der Leistung vorab nicht prüfbar ist und daher ein höheres Kaufrisiko mit sich bringt. Zum anderen ist die Fehleranfälligkeit bei Leistungen, die von Personen erbracht werden um einiges höher, als bei Sachgütern. In Folge kann es vermehrt zu Kundenunzufriedenheit kommen. Fälschlicherweise wird eine geringe Anzahl negativer Bewertungen bzw. Beschwerden mit einer hohen Gästezufriedenheit gleichgesetzt: Der Anteil unzufriedener Kunden schwankt je nach Branche; liegt jedoch meist über der Hälfte! Das bedeutet nichts Anderes als dass die meisten Gäste ihre Unzufriedenheit nicht kundtun.

Beschwerdemanagement als Chance zur Qualitätssteigerung

Oberstes Ziel eines professionellen Beschwerdemanagements ist die Kundenbindung durch Gästezufriedenheit. Oftmals wird ein Gast, der sich beschwert als lästig angesehen. Eine Beschwerde ist jedoch die Chance auf Kundenrückgewinnung: Ein Gast, dessen Problem gut gelöst wurde, ist loyaler, als einer, der nie ein Problem hatte. Zudem verhelfen Beschwerden zu einer stetigen Dienstleistungs- und Produktverbesserung. Um Bill Gates zu zitieren: „Die unzufriedensten Kunden sind die beste Lernquelle.“

Um Unzufriedenheit oder Unmut kundzutun stehen Gästen mehrere Wege zur Verfügung: schriftlich, mündlich, telefonisch oder elektronisch. Auf Grund der Schnelligkeit des Mediums und der sachlichen Formalität gehört der elektronische Weg zu einem der beliebtesten Beschwerdekanäle. Der persönliche Weg ist für Hotels jedoch am geeignetsten, um auf Gästeunzufriedenheit sofort zu reagieren und Fehler zu korrigieren. Bei Online Bewertungen kann lediglich eine Wiedergutmachung offeriert werden.

Um Gäste zum Feedback vor Ort zu motivieren, gilt es, eine Beschwerdekultur zu fördern. Das bedeutet nicht, dem Gast mehr Gründe zu einer Beschwerde zu geben, sondern den Anreiz, seine Enttäuschung oder Unzufriedenheit mitzuteilen. Durch aktive Beschwerdestimulation wird das Potenzial auf Rückmeldung und bei adäquater Reaktion die Kundenzufriedenheit erhöht.

Um eine Qualitätssteigerung zu erreichen bietet die Prodingen Tourismusberatung einen Workshop an, bei dem die wichtigsten Elemente eines professionellen



Beschwerdemanagements präsentiert werden. Unter anderem umfasst der Workshop folgende Themenbereiche:

- Einführung in das Beschwerdemanagement
- Ursachen für Beschwerden aus psychologischer Sicht
- Reaktion vor Ort, telefonisch sowie schriftlich
- Erarbeitung von Maßnahmen und Standards

Der Aufbau des Workshops kann individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst werden. Zu den fixen Bestandteilen gehören

- Weiterbildung durch inhaltlichen Input
- Sicherer Umgang mit Beschwerden durch interaktive Übungen
- Aufbau von Argumentationsleitfäden

Rückfragen und Kontakt:

Nina Pöllmann
PRODINGER TOURISMUSBERATUNG
n.poellmann@prodinger.at

Als führende Wirtschaftsberatung unterstützt die PRODINGER BERATUNGSGRUPPE ihre Kunden in den Geschäftsfeldern Steuerberatung, Unternehmensberatung, Tourismusmarketing und Tourismusberatung. Die Firmengruppe hat Spezialisten in den Branchen Tourismus, Bau- und Baunebengewerbe, Immobilienwirtschaft, freiberufliche Tätigkeiten, Handel, Gewerbe und Dienstleistung. Die Beratungsgruppe hat Standorte in Bad Hofgastein, Bozen, Innsbruck, Lech am Arlberg, Linz, Mittersill, München, Saalfelden, Salzburg, St. Johann im Pongau, Velden, Wien und Zell am See.

Die Netzwerkgruppe betreut aktuell mehr als 6.000 Kunden, davon über 500 Hotelbetriebe, 30 Destinationen und 40 Bergbahnen. Derzeit sind 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 13 Standorten tätig.

Die PRODINGER BERATUNGSGRUPPE ist Mitglied in mehreren Netzwerken. Die Prodinge Steuerberatung ist unabhängiges Mitglied der GGI Geneva Group International. Die Prodinge Tourismusmarketing ist integriert in der Serviceplan Gruppe / Saint Elmo's Travel mit 26 Standorten weltweit.