

Die Phasen eines Beschwerdegesprächs

Ob berechtigt oder nicht – jeder Betrieb wird früher oder später mit Beschwerden konfrontiert. Vor allem Online-Bewertungen wird seit geraumer Zeit überdurchschnittliche Aufmerksamkeit geschenkt. Auf Grund der Schnelligkeit des Mediums, der sachlichen Formalität und dem geringen zeitlichen Aufwand sind Bewertungen im Netz bei Gästen besonders beliebt, wodurch sich die Thematik großer Beliebtheit erfreut.

Eine Beschwerde, die lediglich die Artikulation von Unzufriedenheit ist, sollte unbedingt als Chance gesehen werden, Enttäuschungen und Missmut zu beseitigen. Tatsache ist, dass es für eine Fehlerkorrektur bei Online Bewertungen jedoch zu spät ist – dem Gast kann lediglich eine Wiedergutmachung offeriert werden. Auch wenn viele Mitarbeiter die unangenehme Auseinandersetzung fürchten, ist der persönliche Beschwerdeweg am geeignetsten, um auf Unzufriedenheit in Form einer Fehlerkorrektur zu reagieren. Entscheidend ist aber nicht nur das „Was“, also die Kompensation an sich, sondern auch das „Wie“ spielt eine tragende Rolle.

Wie bei der [Reaktion auf Online-Bewertungen](#) ist es sinnvoll, hier einem Standard zu folgen. Auch wenn die Phasen durchaus überlappen bzw. im Ablauf leicht abgeändert werden, durchläuft ein Beschwerdegespräch folgende Abschnitte:

Die Annahme der Beschwerde

Die 1. Phase ist die Phase des aktiven Zuhörens:

- Alle Nebentätigkeiten sind zu unterbrechen
- Es steht nicht im Vordergrund, ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht
- Wertneutrales Zuhören und versuchen, die Lage des Gastes zu verstehen

Verständnis signalisieren und den Sachverhalt konkretisieren

Im 2. Abschnitt gilt es, den Sachverhalt zu konkretisieren:

- Gegebenenfalls Notizen machen
- W-Fragen bei Unklarheiten
- Verständnis kommunizieren

Die Entschuldigung

In Phase 3 erfolgt die Entschuldigung für den Fehler:

- Grundsätzlich nur für Dinge entschuldigen, die Mitarbeiter oder das Unternehmen falsch gemacht haben
- Die Entschuldigung sollte aus den Worten, der Gestik und Mimik klar hervorgehen

Lösungen anbieten und die Umsetzung erläutern

In der 4. Phase erfolgt die Unterbreitung eines Lösungsvorschlags:

- Man sollte ohne zu zögern eine Lösung anbieten – keine Rechtfertigung für den Fehler
- Es gilt immer Alternativangebote anbieten – dann beschäftigt sich der Gast mit der Lösung und nicht mit der Beschwerde

Die Kompensation

Die 5. Phase beschäftigt sich mit der Kompensation, die als Entschädigung dient:

- Ob eine Kompensation angeboten wird oder nicht, hängt in erster Linie von dem “entstandenen Schaden” ab
- Meistens wollen Gäste lediglich, dass der Grund für die Beschwerde beseitigt wird

Die Beschwerde relativieren

Um den Gast positiv zu stimmen wird in der 6. Phase die Beschwerde relativiert:

- Ziel ist, dass der Gast über positive Eindrücke berichtet
- Nachfragen, ob sonst alles in Ordnung ist

Sich für das Feed-Back bedanken

In Phase 7 erfolgt ein Dankeschön an den Gast:

- Dem Gast soll ehrlich Anerkennung gezeigt werden, da er dem Betrieb die Möglichkeit gibt, sich zu verbessern
- Im Hinterkopf sollte man behalten: Er ist einer von wenigen, die überhaupt Feedback gegeben hat!

Das Follow-up-Gespräch

In der letzten Phase wird nachgefasst:

- Beim Gast noch einmal nachfragen, ob nun alles in Ordnung ist
- Je nach Art der Reklamation sollte das relativ zeitnah geschehen

Um eine Qualitätssteigerung zu erreichen [bietet die Prodinger Tourismusberatung einen Workshop](#) an, bei dem die wichtigsten Elemente eines professionellen Beschwerdemanagements präsentiert werden.

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:

PRODINGER TOURISMUSBERATUNG

Nina Pöllmann, n.poellmann@prodinger.at