

Die Beschwerden



Die häufigsten Beschwerden

- "Dies stimmt nicht mit der Website / Broschüre überein!"
- Zimmersauberkeit
- Zimmertemperatur
- Unbequeme Betten
- Zimmerausstattung
- Schlechte Speisenqualität
- Laute Nachbarn
- W-Lan.
- Unhöfliches Personal

Ungeachtet der Tatsache, dass
Beschwerden hauptsächlich in der
Verantwortung anderer Abteilungen
liegen, wird der Gast an der
REZEPTION nach Lösungen für seine
Probleme und Frustrationen suchen!

Was will ein unzufriedener Gast?

- Er möchte ernst genommen werden, weil **sein Problem** im Moment das **Wichtigste** auf der Welt ist
- Das Problem **sofort** zu lösen
- Den "Täter" zu bestrafen
- Eine **Entschädigung** zu erhalten



Sei freundlich, entschuldige dich
mit Verständnis und Empathie



Wichtig: Nicht überreagieren!

Respektiere den Gast

Er oder Sie sollte mit Respekt behandelt werden und sich geschätzt und besonders fühlen!

Wenn du den Gast respektierst, wirst du dich bemühen, seine Bedürfnisse zu erfüllen und ihn zufrieden zu stellen!

Verwende die Sätze:

"Ich verstehe, wie Sie sich fühlen ..."

"Ich verstehe, wie umständlich es sein kann ..."

"Ich wäre auch verärgert, wenn ich Sie wäre ..."

"Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten ..."

"Ich weiß zu schätzen, was Sie gerade gesagt hatten ... „

**Isoliere den Gast wenn Möglich,
damit andere Gäste nicht mithören.**

Die meisten Beschwerden der Gäste sind berechtigt und begründet, aber manchmal auch unbegründet, subjektiv und unverständlich.

Menschen sind verschieden und reagieren manchmal heftig auf einige Dinge, die wir für normal halten.

In Bezug auf Nationalität, Sprache, Aussehen oder Kultur des Gäste... es kommt darauf an:

- Gewohnheiten
- Geschlecht und Alter
- Erziehung
- Müdigkeit
- Manchmal ist ihr Problem nur ein Auslöser für zuvor angesammelten Ärger
- Und manchmal haben sie einfach einen "schlechten Tag"

Versetz dich in die Position des Gastes

Wenn du die Situation oder das Problem aus der Sicht des Gast betrachtest, kannst du dessen Frustration und / oder Wut besser verstehen.

Streite nicht mit dem Gast...

... obwohl wenn wir gewinnen, verlieren wir tatsächlich!

Unsere Gäste sind die beste Werbung für unser Hotel

Hotels sollten niemals vergessen, dass der beste Weg, für ihren Service zu werben, ein zufriedener Kunde ist.

Wenn ein Kunde unzufrieden ist, gibt er negatives Feedback und schlechte Bewertungen über das Hotel und seine Dienstleistungen. Dies wird weitreichende Konsequenzen haben, da viele Kunden jetzt Bewertungsportale verwenden, um den Hotels Feedback zu geben. Andere potenzielle Gäste lesen dies und verwenden es, um ihre Entscheidung darüber zu treffen, ob sie das Hotel buchen oder nicht.

Wenn ein Kunde das Hotel jedoch zufrieden verlässt, gibt er nicht nur positives Feedback, sondern kehrt auch mit Freunden und Familie zurück, wenn er das nächste Mal in der Stadt ist!

Unterbreche nicht! Lass den Gast alles sagen was er will

Es ist wichtig dem Gast ein Ohr zu geben, während er sich beschwert, und bemühe dich ihn nicht zu unterbrechen.

Der Gast ist bereits wütend und die Unterbrechung lässt sein Temperament noch weiter aufflammen.

Lass den Gast den Grund für seine Unzufriedenheit mit dem Hotel oder dessen Service detailliert beschreiben.

Was ist zu tun?

Zu oft behandeln beide Seiten diese Art der Interaktion wie einen Kampf, den sie gewinnen müssen. Dies ist der schlechteste Ansatz.

Zeig ein persönliches Interesse an dem Problem. Versuche, den Namen des Gastes häufig zu verwenden.

Konzentriere dich auf das Problem, nicht darauf, Schuld zu geben.

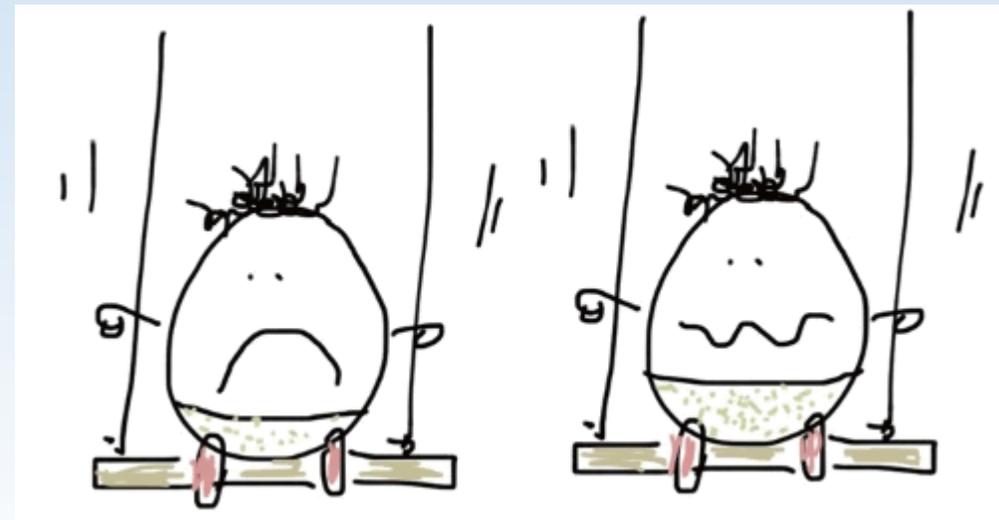
Der Gast kann schreien und schreien...

Nimm es nicht persönlich!
Es gibt einen Grund für seine
Wut, aber du bist es nicht.

Es ist kein Angriff auf dich, reagiere nicht defensiv.

Wende die Methode der kleinen Kinder auf den verärgerten Gast an!

Hör ihm zu, beruhig ihn,
was geschehen ist, ist geschehen, aber ...



Fragen stellen !!

Wer die Fragen stellt, hat die Kontrolle.

Fragen erfordern Antworten.

Fragen helfen bei der Kommunikation.

Fragen verhilft zur Klarheit.

Wenn der Gast Ihnen Fragen stellt, hat er die Kontrolle über das Gespräch übernommen und wird es schnell beenden (wann und wie er es möchte).

A photograph of an iceberg floating in clear blue water. The tip of the iceberg is visible above the surface, while the much larger, jagged base is submerged below. The sky is blue with some white clouds. The text 'Eisbergeffekt:' is overlaid in the upper right quadrant.

Eisbergeffekt:

10% Emotional - 90% Rational

Der beste Weg, um die Kommunikation von der emotionalen auf die rationale Ebene zu verlagern ist die **Fragemethode**.

Die Fragen können sein:

Offen:

Wie? Warum? Wo? Wann? ...

Die Antworten erfordern
Konzentration

(Rational).

Geschlossen:

Die Antwort kann
nur „JA“ oder „NEIN“ sein

(Emotional).

Mitschreiben!

Das Aufschreiben der wichtigsten Fakten spart Zeit, wenn sich jemand anderes engagieren muss.

Außerdem verlangsamt sich der Gast tendenziell, wenn der Mitarbeiter an der Rezeption versucht, das Problem aufzuschreiben.

Sag dem Gast, was am besten
gemacht werden kann.

Verspreche nicht das Unmögliche
und überschreite nicht deine
Autorität.

Biete die Wahl

Obwohl es stimmt, dass „der Gast immer Recht hat“ gibt es eine Grenze.

Der Gast wird wahrscheinlich versuchen für sich das beste Ergebnis zu erzielen, aber du kannst dich nicht einfach jeder Anfrage beugen.

Wenn der Gast eine Rückerstattung verlangt, kannst du diese nicht geben.

Aber du kannst je nach Art der Beschwerde viele nichtfinanzielle Lösungen anbieten. Wenn die Beschwerde nicht sofort behoben werden kann, biete möglicherweise eine Entschädigung an, z.B

- Ein Upgrade
- Extras ohne zusätzliche Kosten
- Kostenlose Nutzung bestimmter Annehmlichkeiten
- Eine verlängerte Check-out-Zeit...

Stelle eine ungefähre Zeit für den Abschluss der Korrekturmaßnahmen ein. Unterschätze nicht die Zeit, die zur Lösung des Problems benötigt wird.

Biete etwas mehr Zeit an, als du schon weißt, die gebraucht wird. Der Gast wird positiv überrascht sein, wenn das Problem schon vor der angekündigten Zeit, behoben ist.

Überwache den Fortschritt der Korrekturmaßnahme

Nachverfolgung!

Obwohl die Beschwerde von einer anderen Abteilung gelöst wurde, wende dich an den Gast, um sicherzustellen, dass das Problem zufriedenstellend gelöst wurde.

Der Gast wird sich wichtig fühlen, dass du dich gekümmert hast.

Informiere die Kollegen, um wen es sich handelt

Wenn deine Schicht endet, bevor die Beschwerde gelöst ist, erwähne dies während der Übergabe.

Der Schlüssel zum Erfolg eines Hotels ist der Kundenservice.

Eine erfolgreiche Lösung wirkt sich positiv auf den Kunden aus, der dann eher bereit ist ins Hotel zurück zu kommen.

Die Art und Weise, wie die Beschwerde bearbeitet und gelöst wurde, gibt dem Kunden das Gefühl, etwas Besonderes zu sein, und zeigt ihm, dass das Hotel wirklich daran interessiert ist, seine Kunden zufrieden zu stellen.

Die Schlussfolgerung ist:

Die Beschwerden sind „gut“!

Hab keine Angst vor Beschwerden!

Objektive und begründete Beschwerden helfen uns, unseren Service zu verbessern und die Anzahl neuer Beschwerden zu verringern.

Mehr gelöste Beschwerden = weniger neue Beschwerden und vor allem zufriedenerer Gäste!