



HERZLICH
WILLKOMMEN

Kundenerlebnis. Gäste.

Schweizer Hütten, St. Antönien

Referent/in: Zita Langenstein

GASTRO  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration

Ziele und Themen

Die Teilnehmerin, der Teilnehmer

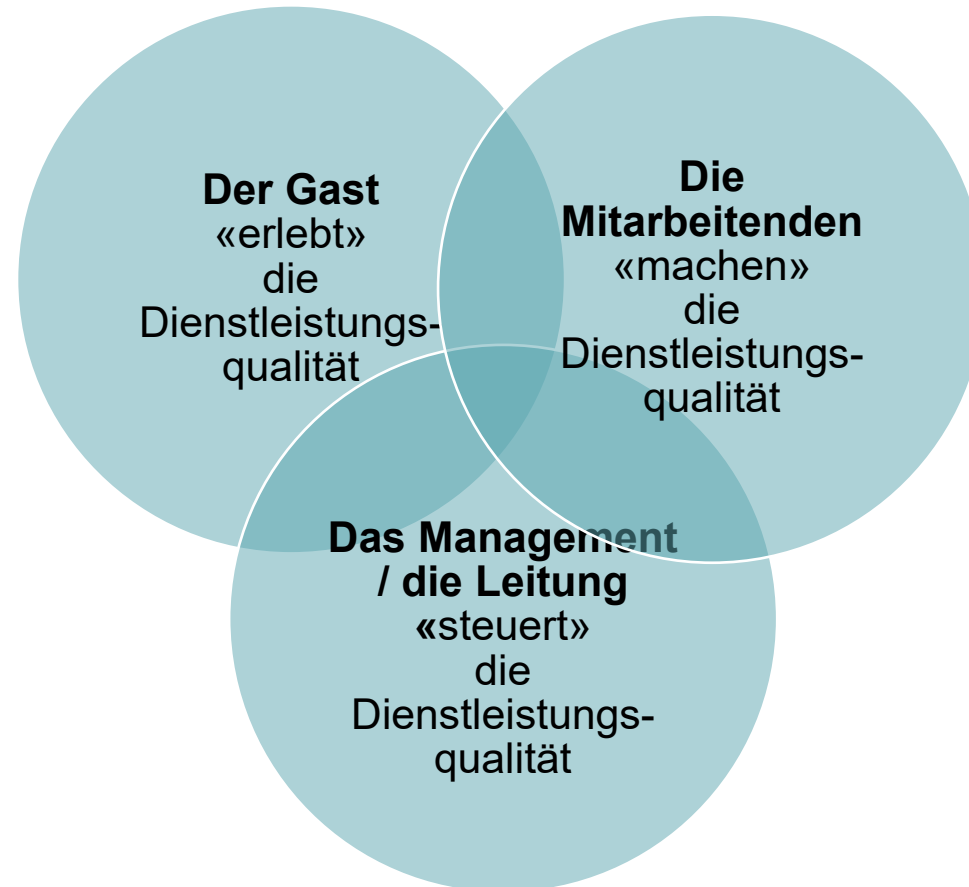
- befasst sich mit den Dienstleistungen für den Gast, von der Reservation bis zur Verabschiedung.
- lernen, mit Feedback und Reklamationen umzugehen.

Inhalte

- Das Gästeerlebnis von der Reservation bis zur Verabschiedung
- Persönlicher Auftritt
- Umgang mit Reklamationen
- Gruppenarbeit und Präsentation

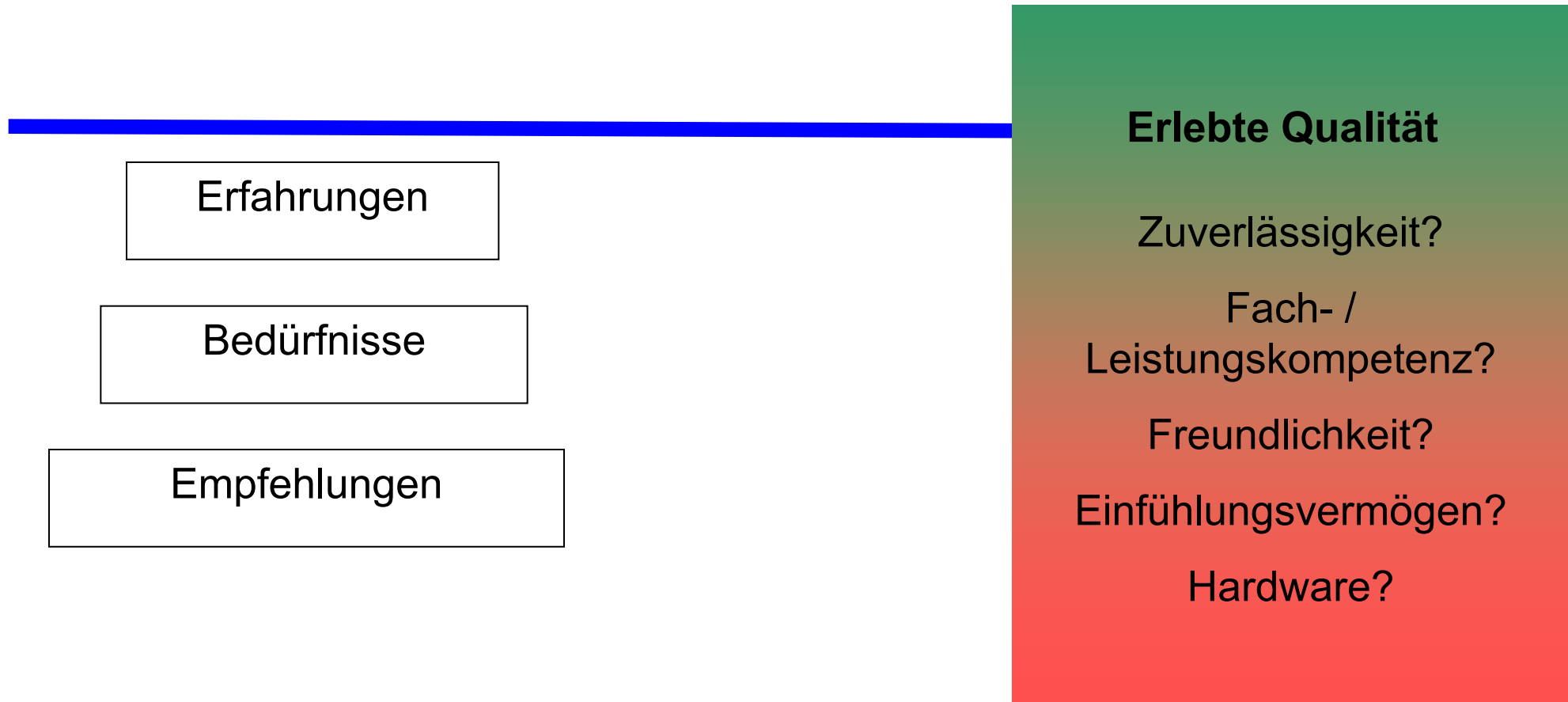


Dienstleistungsqualität hat drei Sichtweisen



Wie entsteht Kundenzufriedenheit?

Modell der Dienstleistungsqualität



Die Servicekette Schweizer Hütten

😊 = gute Dienstleistung
😞 = kritisches Ereignis

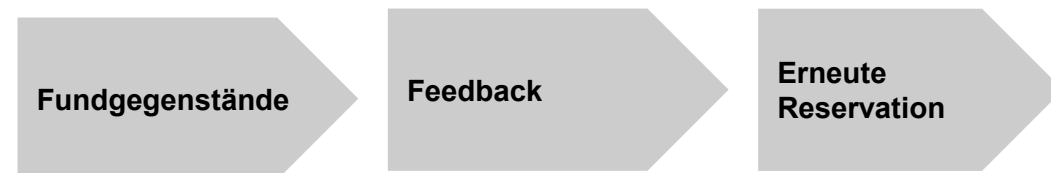
Vorher



Vor Ort



Nachher



Hierarchie der Erwartungen Schweizer Hütten

Unerwartet

-
-

Erwünschtes

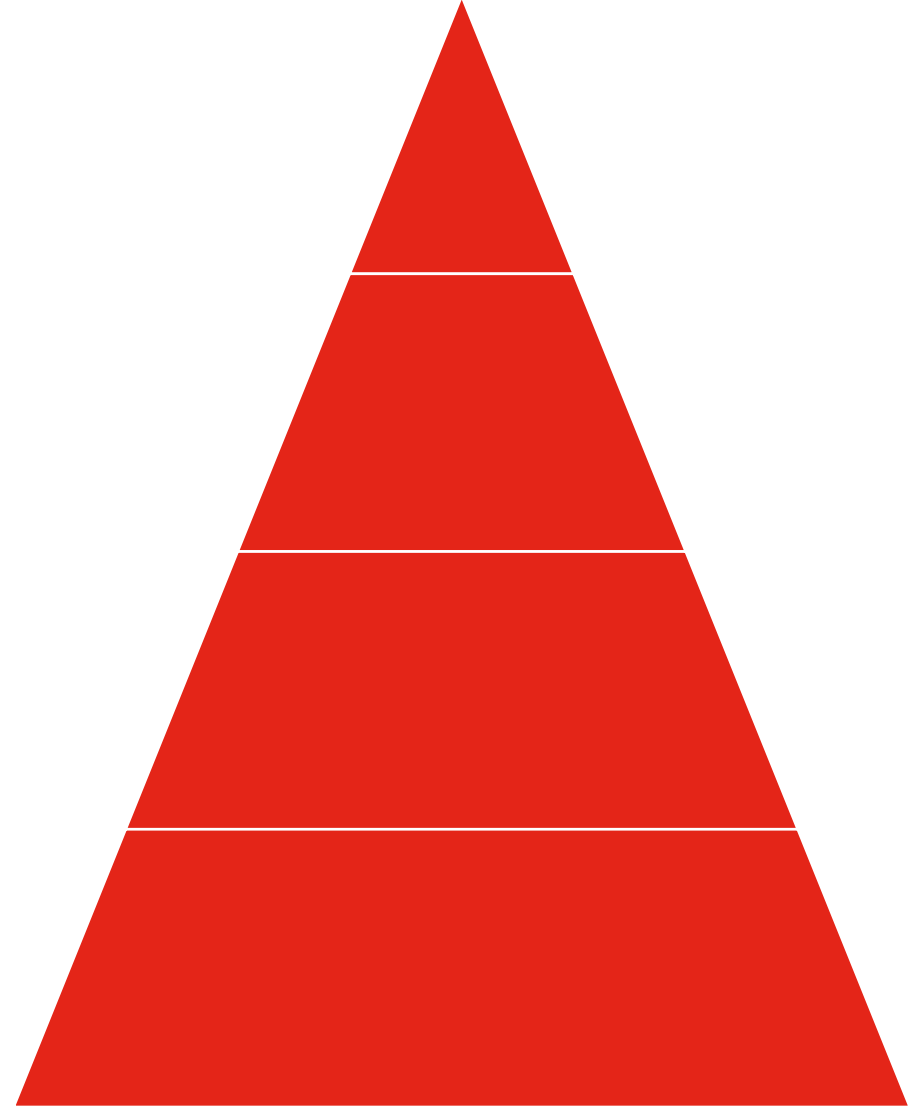
-
-

Standards

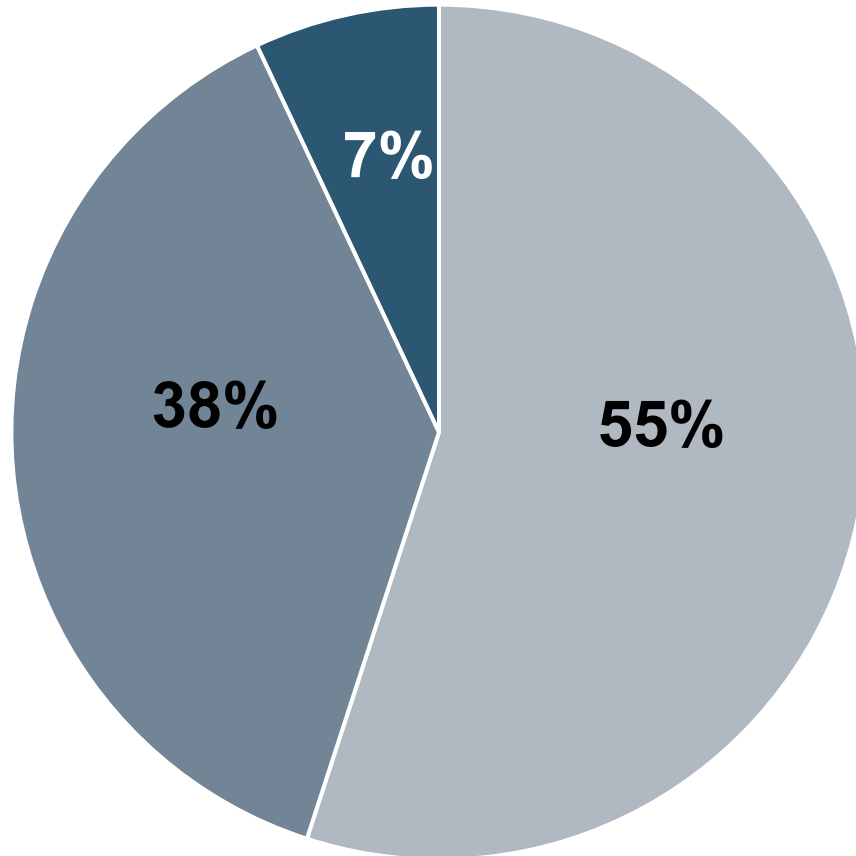
-
-

Basisleistung

-
-



Überraschend reagieren



- 55 % Körpersprache, Auftritt
- 38 % Stimme
- 7 % Inhalt und Worte

*Ich reg mich nicht auf.
Ich reg mich nicht auf.
Ich reg mich nicht auf.
Ich reg mich nicht auf.
Ich reg mich nicht auf.
Ich reg mich nicht auf.
Ich bring einfach alle um!*



Reizwörter

- «müssen»
- «Da haben wir ein Problem.»
- «kein Problem»
- «teuer»
- «billig»
- «Da haben Sie mich falsch verstanden.»
- «Das sehen Sie völlig falsch.»
- «Wie ich schon sagte ...»

Zauberwörter

- «wunderbar»
- «gerne»
- «schön»
- «prima»
- «Gern geschehen»
- «Da finden wir eine Lösung für Sie»
- «Gut, dass Sie sich gleich gemeldet haben»



Arbeit im Zweierteam

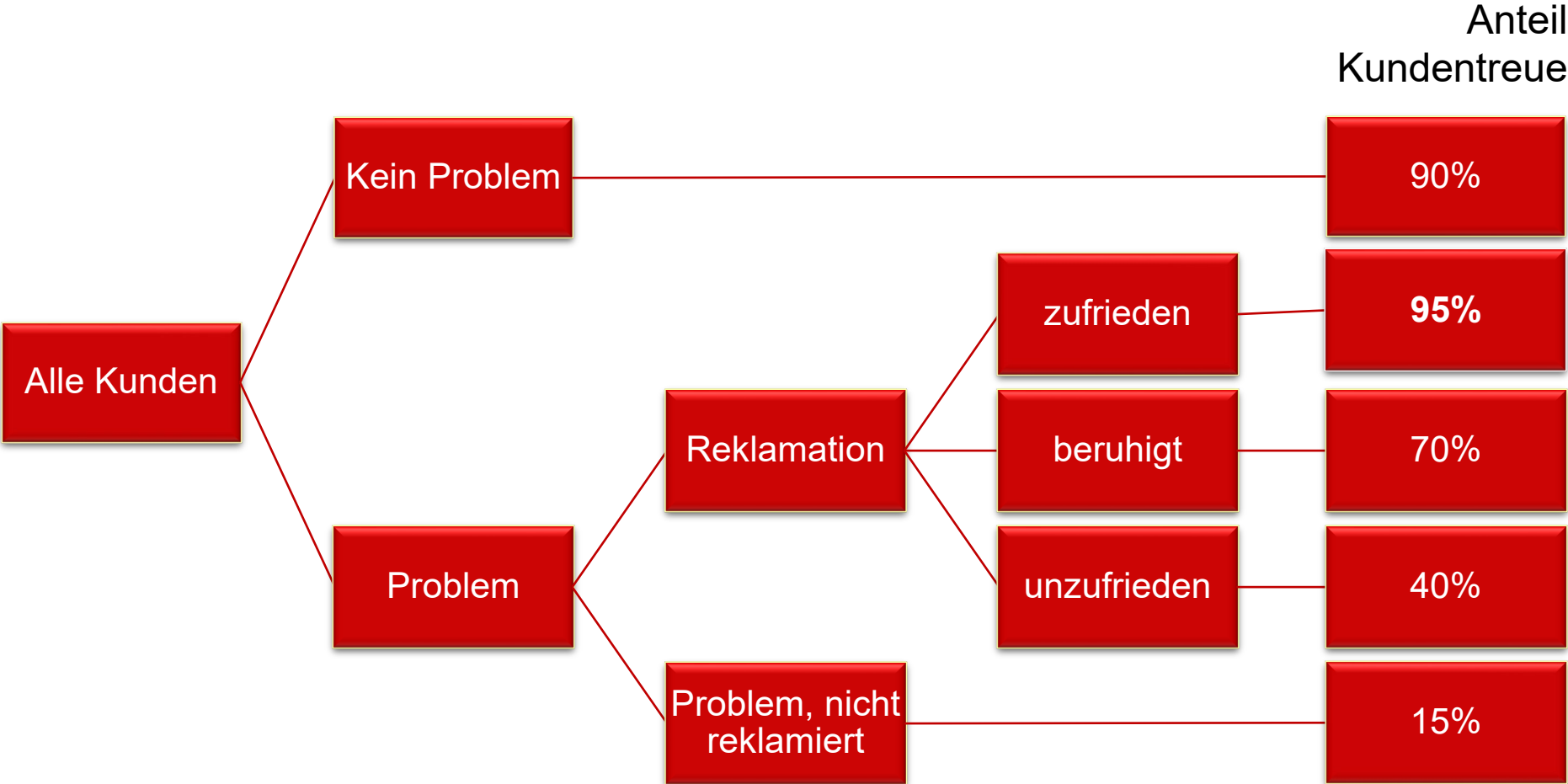
| No go | Go |
|---|----|
| ▪ Was möchten Sie? | |
| ▪ Das haben wir nicht. | |
| ▪ Von ... bis ... ist das Abendessen, sonst gibt's nichts mehr | |
| ▪ Ich weiss es nicht ... | |
| ▪ Was? | |
| ▪ Da kann ich nichts machen | |
| ▪ ... ist nicht da | |

7% Inhalt und Worte die sich bei Reklamationen eignen

- Danke, dass du uns informierst.
- Vielen Dank für den Hinweis.
- Da sind Sie bei mir richtig.
- Vielen Dank für deine Geduld.
- Diese Frage ist berechtigt.
- Gut, dass du anrufst
- ...



Bedeutung von Reklamationen



Vier Reklamationsarten

Routinefälle

- Mehrmals täglich, wöchentlich
- Jeder Mitarbeitende geht souverän damit um
- Keine Gegenleistungen

Einzelfälle

- Schwierige Fälle
- Dauert längere Zeit bis sie bearbeitet sind
- Sache der Geschäftsleitung

Fehler von uns

- Wir haben einen Fehler gemacht
- Keine Ausreden
- Um Entschuldigung bitten
- Gegenleistung erforderlich

Online-Feedbacks

- Rückmeldungen auf Online Plattformen
- Wird von kompetenter Abteilung bearbeitet

Sieben Merkpunkte im Umgang mit Reklamationen

1. Reklamation neutral oder positiv entgegennehmen

- «Danke für deine Rückmeldung»
- «Danke, für die Offenheit»
- «Danke für das Feedback»



Sieben Merkpunkte im Umgang mit Reklamationen

2. Verständnis zeigen, genau zuhören

- «Ich verstehe, was du meinst»
- Nicken und Blickkontakt pflegen
- «Danke, ich habe verstanden, was du meinst»
- «Ich verstehe den Ärger»



Sieben Merkpunkte im Umgang mit Reklamationen

3. Sicher kommunizieren

- «Veronika ich möchte dir ein Vorgehen empfehlen»
- «Peter, bitte lass mich ein Moment überlegen, ich möchte eine gute Lösung für dich finden.»
- «Dominik, ich komme später auf dich zu»



Sieben Merkpunkte im Umgang mit Reklamationen

4. Lösung mit dem Kunden besprechen

- Fragen, ob ihm eine Lösung vorgeschlagen werden darf und dann gemeinsam für eine Lösung entscheiden
- «Fritz, folgende Möglichkeiten habe ich, die ich gerne mit dir anschauen möchte»
- «Thomas, wir stehen vor folgender Situation:... Was meinst du dazu?»



Sieben Merkpunkte im Umgang mit Reklamationen

5. **Um Entschuldigung bitten und zusammenfassen**
 - «Barbara, ich bitte dich um Entschuldigung für diesen Fehler. Ich werde nun folgende Massnahmen umsetzen und dich auf dem Laufenden halten.»
 - «Richard, es tut mir wirklich leid, dass das passiert ist.»





Entschuldigen

- ☹ Ich entschuldige mich...
- ☹ Sorry
- 😊 Es tut mir leid...
- 😊 Es tut mir leid, dass das passiert ist...
- 😊 😊 Ich bitte Sie um Entschuldigung
- 😊 😊 😊 Ich bitte Sie in aller Form um Entschuldigung

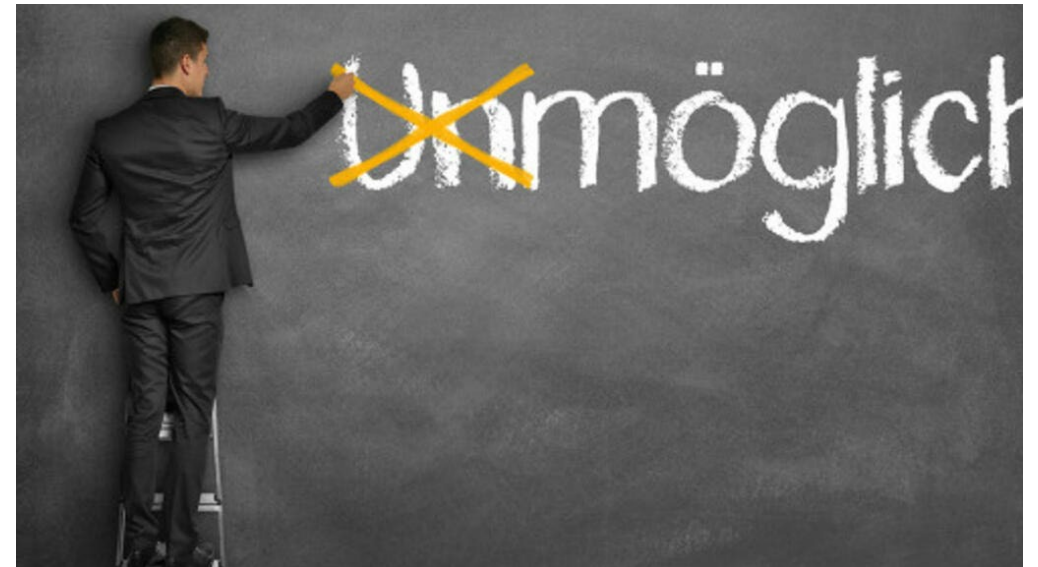
Sieben Merkpunkte im Umgang mit Reklamationen

6. Umsetzen und handeln

- Vereinbarte Punkte umsetzen, den Kunden informieren.


7. Nachkontrolle


- Bis alles erledigt ist
- Beim Kunden nachfragen, wie die Situation für ihn aussieht.
- Lernen.



Rapporte bei Reklamationen

| Datum | Name des Patienten | Grund der Beschwerde | Gegenleistung Problemlösung | Fazit | Verantwortlich | Bemerkung |
|---------------------|-----------------------------|---|----------------------------------|--------------------------|----------------|---|
| Termin des Vorfalls | Max Müller | 6 Personen reserviert, nur 4 Personen waren eingeschrieben. | Lösung mit grossem Raum gefunden | Das darf nicht passieren | Leiter | Max Müller war sehr enttäuscht, braucht noch immer unsere Aufmerksamkeit. |
| ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ | ↓ |
| Häufung? Wann | Häufung bei welchen Kunden? | Kritisches Ereignis? | Sammeln von Gegenleistungen? | Was lernen wir daraus? | Führungsperson | Adlerauge... |



 GastroSuisse Verband

 gastrosuisse

**Herzlichen Dank
für die Aufmerksamkeit.**

GastroSuisse Weiterbildung
Blumenfeldstrasse 20 | 8046 Zürich
weiterbildung@gastrosuisse.ch

Copyright GastroSuisse

GASTRO  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration