

MGM

Marketingges. Meran

Henkel+Henkel
Unternehmensberatung

Beschwerdemanagement zur Gästebindung

**Reklamationen als Chance
Nehmen Sie die Herausforderung an!**

Meran, 26.10.2017

Gabriele Henkel, München



Klarheit – Leichtigkeit - Erfolg

Wie entstehen Beschwerden?



Erwartung
der Gäste,
der Kunden



Erleben
vor Ort,
bei Ihnen

In Ordnung!

Nicht mehr, nicht weniger...



Erwartungen übertroffen!!!



Enttäuschung!!!

Verärgerung, Beschwerde...



**Sehr verehrte Gäste,
wir wissen, dass das äußere
Erscheinungsbild unserer sanitären Anlagen
vermutlich nicht Ihren Erwartungen entspricht.**

**Wir arbeiten an einer grundlegenden
Verbesserung und bitten Sie bis dahin um
Ihre Nachsicht.**

Das Team des Bildungszentrums Vierzeinhelligen

 Gemeinnützige
Gesellschaft für
soziale Dienste

Gemeinnützige Gesellschaft für soziale Dienste • Ruitzenstrasse 7 • 90418 Nürnberg • Tel. 0911 - 3 77 34 - 0 • Fax 0911 - 3 77 34 - 34 • Email haupfverwaltung@ggsd.de
Infoline 0906 - 10 20 180 • www.ggsd.de



Definition

Reklamation

Bezug auf Produkt / Leistung

Anspruch auf Abhilfe

Beschwerde

Äußerung des Kunden

Unmut über nicht erfüllte Anforderungen

Subjektives Empfinden

Keinen Rechtsanspruch


07/2014

HOTEL.DE-TIPPS

Negative Hotelbewertungen ade!

Das Buchungsportal hotel.de hat Hotelbewertungen der vergangenen zwei Jahre analysiert. Das Ergebnis: Fehlende Servicebereitschaft, mangelnde Sauberkeit und nur wenig Auswahl am Frühstücksbuffet stellen die Hauptkritikpunkte dar. Die meisten Ärgernisse der Hotelgäste ließen sich jedoch ganz einfach beheben.

Darüber ärgern sich Hotelgäste

	Kritikpunkt	Prozent
1.	Zusatzkosten für Internetzugang, Parkplätze, Frühstück etc.	65,5
2.	Fehlende Servicebereitschaft	53,9
3.	Auswahl beim Frühstück	48,2
4.	Bett zu unbequem	45,9
5.	Unsaubere Zimmer	43,1
6.	Unfreundlichkeit	35,2
7.	Frühstücksqualität	32,9
8.	Zimmerlautstärke	30,6
9.	Preis-/Leistungsverhältnis im Allgemeinen	29,9
10.	Hotel hält nicht, was es verspricht	26,2

Quelle: www.top-hotels.de 07/2014

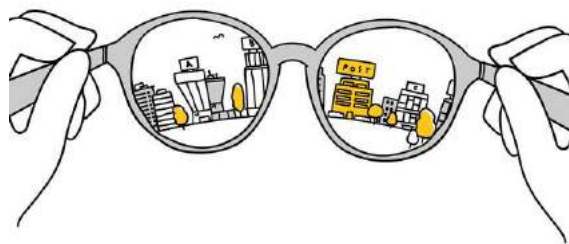
Die berühmten Kleinigkeiten im Alltag...





Bitte nicht vergessen:

**Viele Beschwerden sind
auch berechtigt!**



Bewusster, aktiver Umgang mit Beschwerden: Ihre Chance



Chan·ce

- 1. Dargebotene, günstige
Möglichkeit, Gelegenheit.***
- 2. Erfolgsaussichten.***

Wikipedia.de

Nur 4%
der unzufriedenen Kunden
beschweren sich!



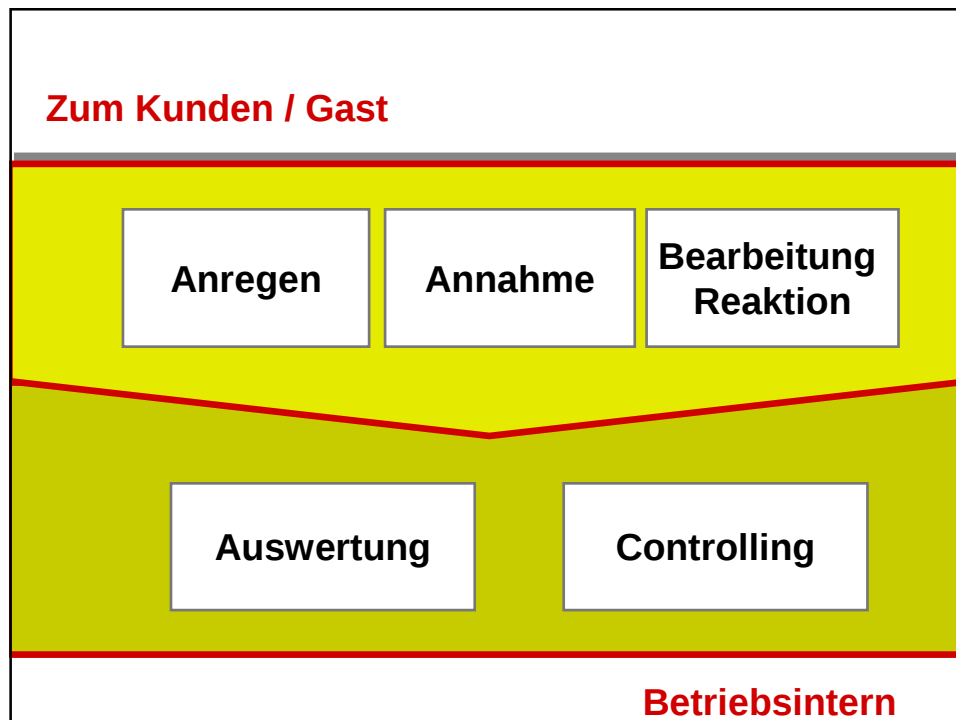
Bei 100 Beschwerden bedeutet das...

... dass es
eigentlich 2.500
Anlässe gab,
sich bei uns zu
beschweren.

... dass sich
2.400
verärgerte
Gäste sich
nicht melden,
es aber mind.
10 Bekannten
erzählen.

...dass mind.
24.000
potentielle
Kunden
von der
Nichtqualität
erfahren,
aber wir nicht.

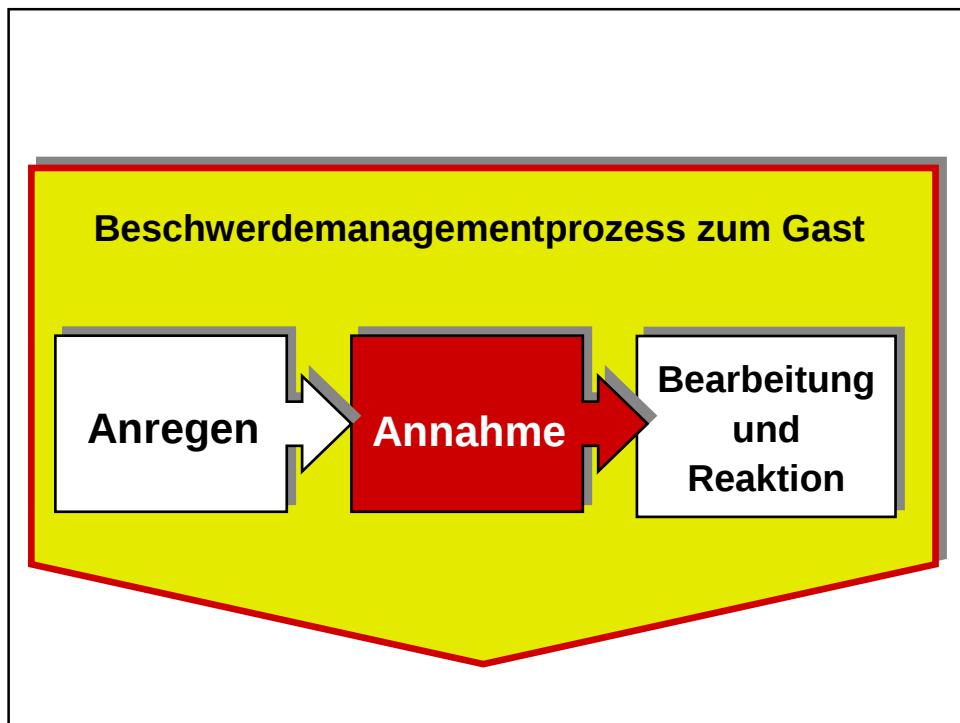
Fazit:
2.400
verärgerte
Kunden die
sich nicht
melden
=
2.400
fehlende
Chance um
besser zu
werden!!!



Anregen von Beschwerden

Möglichkeit Wünsche
oder Beschwerden
überhaupt äußern
zu können.





Wer ist zuständig?

Den Chef
rufen?

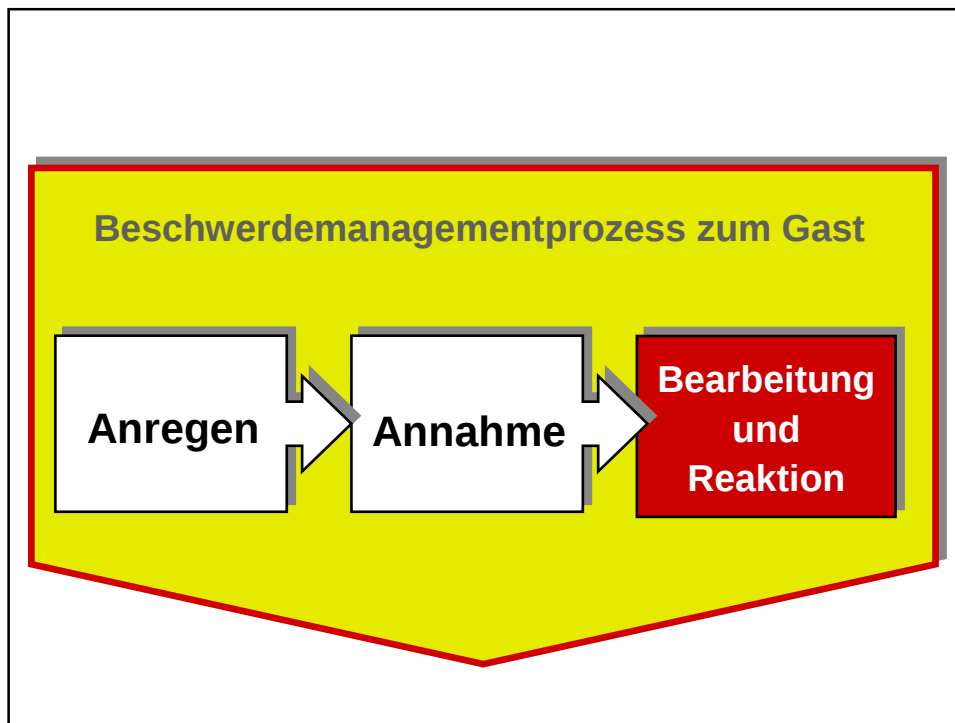


Selbst darum
kümmern?

Einfach ignorieren...?

Das tut mir leid!

Danke...



**WER
WAS
bis WANN
WELCHE Lösung**

Beschwerdereaktion:

**finanzielle
materielle
immaterielle**



Sehr geehrte Frau Henkel,
sehr geehrter Herr Henkel,

Lob tut gut - aber nur Kritik unterstützt Entwicklung.
Aus diesem Blickwinkel sehe ich Reklamationen, Kritik und Hinweise von Gästen.

Zunächst vielen Dank für die Offenheit Ihrer Mail und Entschuldigung für meine
abwesenheitsbedingte verspätete Reaktion.

Ihre Reaktion auf die unvermutete Rechnungshöhe kann ich verstehen.
Für die fehlende Kommunikation unserer Mitarbeiter im Vorfeld gibt es zwar
erklärende Gründe, die jedoch keine Ausrede sein sollen.

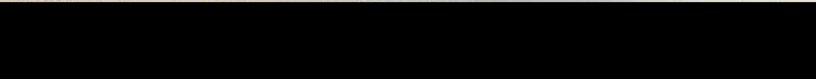
Wir hätten es einfach besser machen müssen.

immateriell

~~Ich entschuldige mich dafür – ganz aufrichtig und herzlich – mit dem beigefügten~~
Bildband [REDACTED] und unserem Restaurant-Gutschein.

materiell

Ich würde mich freuen Sie wieder als Gast in unserem Hotel begrüßen zu können.
Vielleicht ergibt sich dabei die Gelegenheit zu einem Gespräch, aus dem ich für die
zukünftige Entwicklung sicher viel lernen kann.



Mit gastfreundlichen Grüßen

**Was geschieht,
wenn Sie nicht reagieren?**



Musiker Dave Carroll (2008) – aktuell über 20 Mio. Klicks auf Youtube!!!
YouTube-Song zwingt Fluglinie zum Handeln



Online Bewertungen

Fakten

93% der Befragten:
Bewertungen sind
ausschlaggebend für
Hotelbuchungen
lt. Tripadvisor

50% der Befragten
weltweit buchen
KEIN Zimmer, bevor
sie keine Online-
Bewertungen
gelesen haben*

87% der Befragten:
Antwort auf negative
Bewertung **verbessert**
den Eindruck vom
Gastgeber*

*Quelle: PhoCusWright Studie –<http://hospitality.cvent.com>

Reagieren auf Online-Bewertungen

- Bewertende wollen Reaktion hervorrufen
- Kritiker möchten verstanden bzw.
aktiv angesprochen werden
- Ihr Feedback führt **zu Glaubwürdigkeit**
und zeigt Ihr **Interesse am Gast**

Best practice - Beispiel

Negativbewertungen Social Media



Hotel Glücklich, Musterdorf

Rezension schreiben

4,3 ★★★★★ 100 Rezensionen

Sortieren nach: Hilfreichste ▼



Local Guide · 49 Rezensionen · 145 Fotos

★★★★★ vor 4 Monaten

Waren auf der Terrasse. Man hat hier wirklich einen schönen Ausblick auf den See. Wir waren nur etwas Trinken, wenn uns mal jemand nach einer Stunde gefragt hätte ob wir noch was möchten hätten wir noch was gekommen, obwohl nicht viel los war an dem Abend. Rechnung mussten wir auch zweimal ordern.

Bedienung war nicht sehr freundlich. Schade eigentlich.

👍 1

Bewertet am

2017

über Mobile-Apps

No go.... anrufen!

Montag: Ruhetag
 Dienstag: 18:00 - 22:30Uhr
 Mittwoch bis Sonntag: 11:30 - 22:30Uhr
 Feiertage: 11:30 - 22:30

Das ist die Info der Website. Wegen der vielen guten Bewertungen haben wir unsere Tagesplanung so gelegt, dass wir um 18 Uhr extra ins Lokal fahren. Die Enttäuschung war gross als auf der handbemalten Tafel zu lesen war: Montag und Dienstag geschlossen. In Zeiten von Internet und Co sollte eine solch kurzfristige Änderung auf die Homepage. Schade. Die Qualität der Speisen werden wir nicht mehr probieren. Verärgert sind.

[Weniger anzeigen](#)

Inhaber von

hat diese Bewertung kommentiert

Es tut uns ausserordentlich leid das sie vor verschlossener Tür standen! Entschuldigung dafür! Wir verstehen ihren Ärger!

Es war eine kurzfristige Entscheidung das Restaurant aus internen Gründen am Dienstag Abend zusätzlich geschlossen zu lassen, denn die Gefahr war zu groß das wir an diesem

4,9

4,9 von 5 Sternen

55 Bewertungen

5 Sterne		51
4 Sterne	3	
3 Sterne		
2 Sterne	1	
1 Stern		

Europäischer Hof Heidelberg

Diese Seite gefällt mir · 29. Juli · Bearbeitet

Wenn man herzlich zu jedem ist und keine gemeinen und unbegründeten Bewertungen schreibt (siehe post vor 4 Stunden), kommen auch die Pokémon.

Für uns im Europäischen Hof ist Herzlichkeit und Fairness das Wichtigste!

Vielen Dank Christa Henke für das Foto 📸 — mit Caroline von Kretschmann — hier: [Europäischer Hof Heidelberg](#)

Gefällt mir · Kommentieren · Teilen

150 · Chronologisch

13 Mal geteilt · 11 Kommentare

5 weitere Kommentare anzeigen

Maxi Balduin Vermutlich war die Dame / der Herr(?) enttäuscht, das sie/er ihn noch selbst kochen musste. Von einem 5-Sterne-Haus kann man doch erwarten, das einem die niedlichen Monster auf dem Silbertablett gereicht werden 😊 ... Sachen gibts 🍴
 Gefällt mir · Antworten · 1 · 21. Juli um 15:18 · Bearbeitet

Europäischer Hof Heidelberg Stimmt, das war wahrscheinlich der Punkt. 🙄
 Gefällt mir · Antworten · 21. Juli um 23:20

Beyman's Box hehehe sehr schön passt ins Bild tolles Team, tolles Hotel
 Gefällt mir · Antworten · 21. Juli um 16:29

Europäischer Hof Heidelberg 🙄Vielen Dank!
 Gefällt mir · Antworten · 21. Juli um 23:21

Roland Spiegel Sehr schöne Reaktion, alles richtig gemacht!
 Gefällt mir · Antworten · 1 · 22. Juli um 09:47

Europäischer Hof Heidelberg Vielen Dank!
 Gefällt mir · Antworten · 22. Juli um 12:04

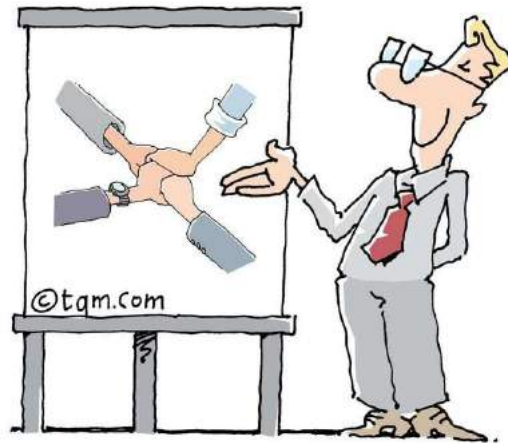
**Quantitative
Beschwerdeauswertung**

**Qualitative
Beschwerdeauswertung**

**Beseitigung von
Beschwerdeursachen
In Ihrem Betrieb**



Feedbackmanagement



Feedback

Rückmeldung, Rückinformation

- 1. to feed back = zurückleiten,
weiterleiten***
- 2. to feed = versorgen, füttern***

Wikipedia.de

Feedback

Rückmeldung, Rückinformation

1. *to feed back* = zurückleiten, weiterleiten
2. *to feed* = **versorgen, füttern**

Wikipedia.de

**Der Gast (und auch Ihre Mitarbeiter)
„füttern“ Sie dank eines Feedbacks
mit Chancen, Verbesserungsideen...**

Wie „tickt“ der Mensch?



Was motiviert?

Grundbedürfnisse des Menschen

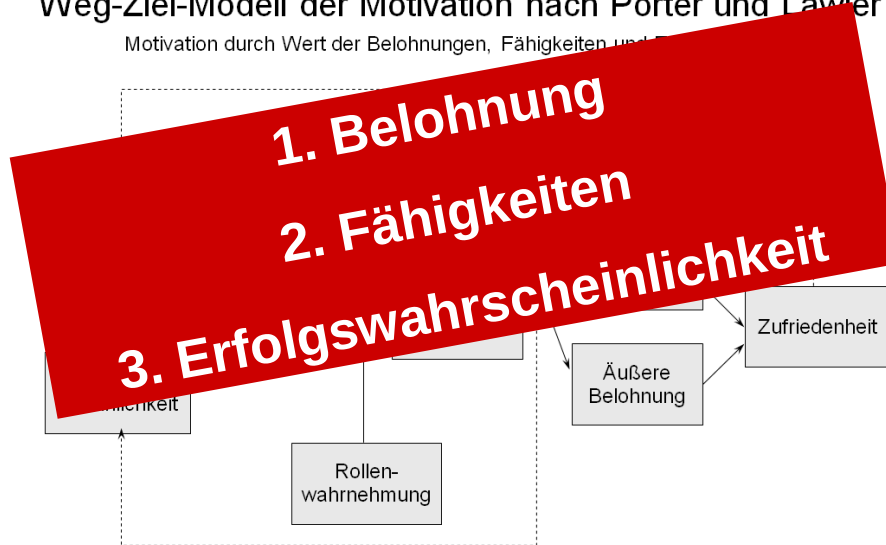


**„Nur Bares
ist Wahres....“**



Weg-Ziel-Modell der Motivation nach Porter und Lawler

Motivation durch Wert der Belohnungen, Fähigkeiten und Rollenwahrnehmung



Quelle: Pelz, W., Kompetent führen, Wiesbaden 2004

SINN

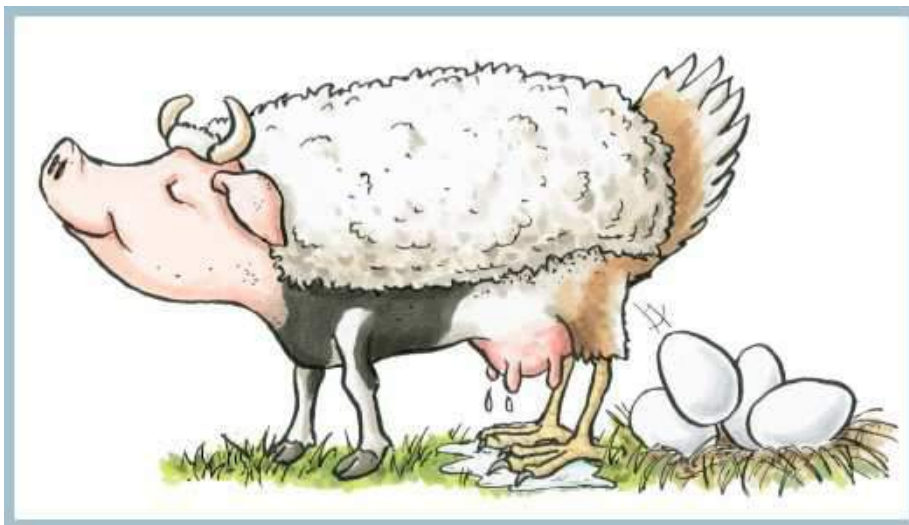
***„Ich bin von Herzen
gerne Gastgeber.“***

WILL ich das?

KANN ich das?

Habe ich ERFOLGSAUSSICHT?

1. Klarheit



Wurzel Werte Vision (Führungs-)Leitbild

**Was wollen Sie als Gastgeber?
Als Führungskraft?**



Was wollen Sie NICHT?



Kunde König



Dienstleistung Einen Dienst leisten **Eine Leistung erbringen**



Dienstleistung auf Augenhöhe!



2. Ihr Angebot / Produkt



Barhocker-Test...



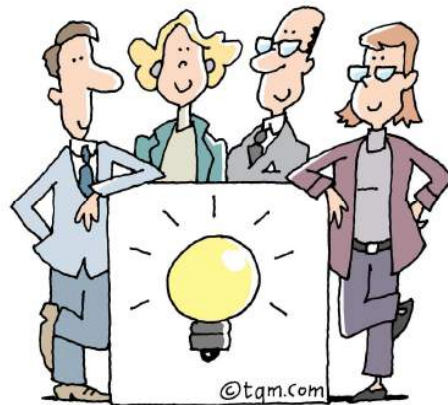
Barhocker-Test

Was ist an meinem Betrieb,
an unserem Angebot
so außergewöhnlich,
dass ich davon anderen
am Tresen vorschwärme?

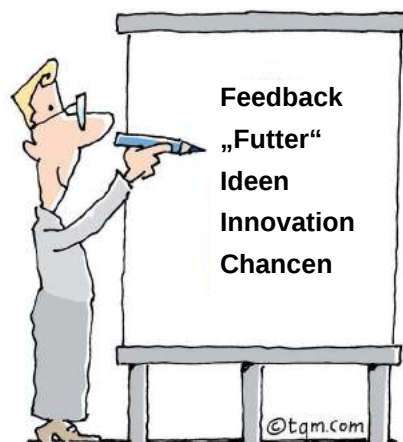
**Außergewöhnliches
benennen können!**



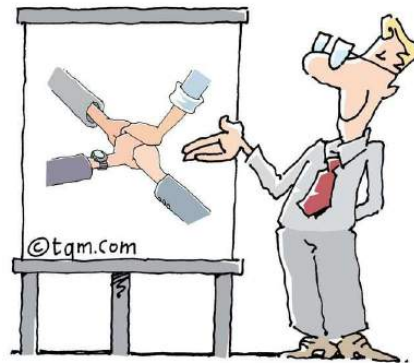
3. Ihre Mitarbeiter befähigen



4. Kommunikation

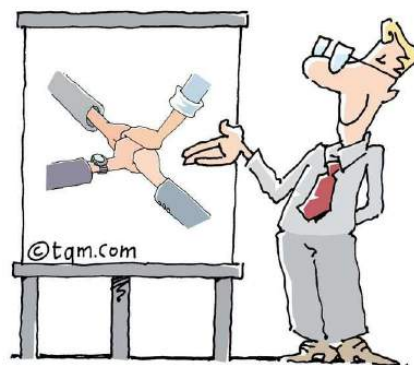


Be**SCHWER**demanagement



~~Beschwerde~~management

Feedbackmanagement



1. EINEN Impuls UMSETZEN.

2. Für WAS stehe ICH?

3. Für WAS steht mein / unser Betrieb?

**4. Fragen Sie doch einfach
Ihre ~~Mitarbeiter~~ .**

MITarbeiter



Henkel + Henkel GmbH & Co. KG
Unternehmensberatung
Für Klarheit, Leichtigkeit und Erfolg
Plinganserstraße 40a
D-81369 München



Telefon +49 89 32 60 34 – 47
E-Mail info@henkelundhenkel.de
Homepage www.henkelundhenkel.de

Wir sind offizieller Partner der Initiative ServiceQualität Deutschland
und akkreditiert für Mystery Checks im Rahmen der Deutschen Hotelklassifizierung (IHA)
sowie der Österreichischen Hotelklassifizierung (WKO).

