

Professionelle Gästekommunikation

Von der Anfrage bis zur Abreise



05. Februar 2019



Professionelle Gästekommunikation

„Die Arbeit macht echt Spaß –
das Einzige, was manchmal
stört, ist der Gast!“



Unsere Themen in den nächsten Stunden

1. Gästebedürfnisse erkennen
2. Gästeorientiert telefonieren
3. Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten
4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten
5. Kommunikation und Information vor Ort
6. Professioneller Umgang bei der Abreise
7. Gästebindung und Stammkundenpflege
8. Beschwerdemanagement

Gästebedürfnisse erkennen

Der Gast möchte....

... sich willkommen fühlen.

... verstanden werden.

... ernst genommen werden.

... sich sicher fühlen.

... seine Grundbedürfnisse befriedigt wissen

Gästebedürfnisse erkennen

Punkten Sie mit unerwarteten Leistungen:

- Willkommensdrink
- Obstkorb im Zimmer
- Persönlicher Tipp für Tagesplanung



Der Geschäftskunde

- Einfache Buchung via Internet
- Rasches, problemloses Einchecken
- Flexible An- und Abreise
- Business-Infrastruktur, z.B. W-Lan, TV mit Nachrichten
- Stressfreie, ruhige Atmosphäre
- Express-Reinigungsservice, Bügelservice
- Schuhputzautomat
- Tageszeitung



Der anspruchsvolle Gast

- Genaue und richtige Vorabinformation (Bilder im Prospekt)
- Sofortige Beachtung
- Persönliche Begrüßung
- Flexibles Reagieren auf Sonderwünsche
- Immer wieder nach seinem Wohlbefinden fragen
- Erhöhter Informationsbedarf, z.B. Gästezeitung
- Gesten der Wiedererkennung und Wertschätzung



Die Familie

- Kindgerechte Gestaltung, ohne Design gänzlich zu vergessen
- Altersstufengerechte Freizeitgestaltung
- Gemeinsame Eltern-Kind-Erlebnisangebote
- Getrenntes Wellnessangebot für Eltern
- Familienfreundliche Preisgestaltung
- Kind als eigenständigen Gast ernst nehmen
- Tipps für familiengerechte Ausflugsziele
(auch bei schlechtem Wetter)



Der Erlebnisgast

- Modernes, cooles Styling
- Optisch schön und informativ gestaltetes Prospektmaterial
- Hauch von Abenteuer
- Professionelle Animation
- Gemeinsame Freizeitgestaltung
- Originelle Extras



Der Gast 60+

- Genaue Anfahrtsskizze zur Anreise
- Herzlicher, persönlicher Empfang
- Ambiente, das Tradition und Stil verkörpert
- Übersichtliches Tagesprogramm
- Tipps für Ausflüge
- Hinweise auf Wanderwege mit Schwierigkeitsgrad
- Individuelle Servicequalität
- Verständnis für spezielle Ansprüche



Agenda

1. Gästebedürfnisse erkennen
- 2. Gästeorientiert telefonieren**
3. Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten
4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten
5. Kommunikation und Information vor Ort
6. Professioneller Umgang bei der Abreise
7. Gästebindung und Stammkundenpflege
8. Beschwerdemanagement

Tipps für professionelles Verhalten am Telefon

- Stellen Sie sich vor, dass der Gesprächspartner vor Ihnen steht
- Lächeln, denn Gesichtsausdrücke spiegeln sich in der Stimme
- Aufrechte Haltung bzw. fester Stand
- Hörer möglichst nach dem zweiten Klingeln abnehmen
- Hörer so nah wie möglich am Mund
- Melden Sie sich klar und deutlich, z. B. „Grüß Gott“ Hotelnamen und Ihren Namen
- Anrufbeantworter besprechen

Gute Vorbereitung ist alles

- Telefon-Formulare
- Kugelschreiber bereitlegen
- Zimmerinformation (Preis, Ausstattung) griffbereit
- Reservierungskalender
- Urlaubs- und Ortsinformation in eigener Mappe



Während dem Telefonat

- Namen des Anrufers sofort notieren
- Komplizierte Namen buchstabieren lassen
- Zahlen in Ziffern wiederholen
- Alle Urlaubsdaten sowie die Daten der Anschrift genau notieren
- Sofortige Bearbeitung zusichern
- Gespräch mit „Dankeschön“ und Namen des Gastes beenden
- Erst auflegen, wenn Gesprächspartner aufgelegt hat



Tipps zum Telefonat

So nicht:
„Wie war Ihr Name?“



Sondern lieber so:
„Wie ist Ihr Name, bitte?“



Tipps zum Telefonat

So nicht:
„Heute ist nur Frau X zu sprechen.“



Sondern lieber so:
„Ich verbinde Sie zu Frau X, unserer
zuständigen Ansprechpartnerin.“



Tipps zum Telefonat

So nicht:

„Ich kann Sie nicht verbinden, er ist zurzeit im Haus unterwegs.“



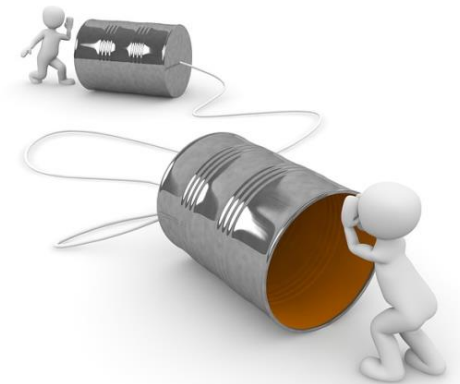
Sondern lieber so:

„Wir rufen Sie zurück, sobald er von seiner Besprechung wieder im Hotel ist.“



Erfolgreich Verkaufen

- Vorteile Ihres Hause herausstellen
- Auf individuelle Fragen des Gastes eingehen
- Gast nicht einfach loslassen, Alternativen anbieten
- Anfrage zur Buchung machen
(„Wenn Sie wollen, können wir das gleich fest machen“)
- Frage, wie Gast auf Haus gekommen ist



Telefonische Nachfassaktion

So nicht:

„Ich wollte mich mal erkundigen, ob Sie sich für unser Angebot entschieden haben?“



Sondern lieber so:

„Sie haben unser Angebot über... erhalten.
Was halten Sie von unserem Vorschlag?“



Agenda

1. Gästebedürfnisse erkennen
2. Gästeorientiert telefonieren
3. **Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten**
4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten
5. Kommunikation und Information vor Ort
6. Professioneller Umgang bei der Abreise
7. Gästebindung und Stammkundenpflege
8. Beschwerdemanagement

Äußere Form

- Eigenes Logo für schnelle Identifikation
- Freundliches, am besten vorgedrucktes Briefpapier
- Ausgewogene Aufteilung des Briefes
- Keine Form-, Tipp- und Rechtschreibfehler
- Namen des Gastes richtig schreiben
- Komplette Anschrift und Kontaktdaten (Telefon, E-Mail, Fax etc.)
- Hinweis auf Internetauftritt



Äußere Form

- Drei Absätze mit je 3-7 Zeilen:

Absatz 1: sich für die Anfrage bedanken und Vorteile Ihres Hauses vermitteln

Absatz 2: konkretes Angebot

Absatz 3: Buchungsmöglichkeiten per Mail, Telefon, Internet oder Fax

- Gut leserliche Schrift
- Max. 2 verschiedene Schriftarten und max. 3 verschiedene Farben

Briefstil

- Betreffzeile: nette Botschaft z. B. Familienspaß im Hotel „xy“
- Beginnen Sie mit „Grüß Gott“ oder „Guten Tag“, statt mit „Sehr geehrte...“
- Persönlich und herzlich
- Freundliche Verabschiedung z. B. „Mit herzlichen Grüßen aus Bayern“
- Persönliche Unterschrift
- P.S.: Hier ein wichtiges Argument (Kundennutzen) platzieren

Aktiv verkaufen

- Vorzüge Ihres Betriebes herausstellen
- Alle Fragen des Gastes beantworten
- Vorgefertigtes Antwortschreiben
- Alternativangebote anbieten, z.B. andere Zimmeraufteilung oder Termin
- Adresse in einer „Nachfassdatei“ abspeichern

Beilagen

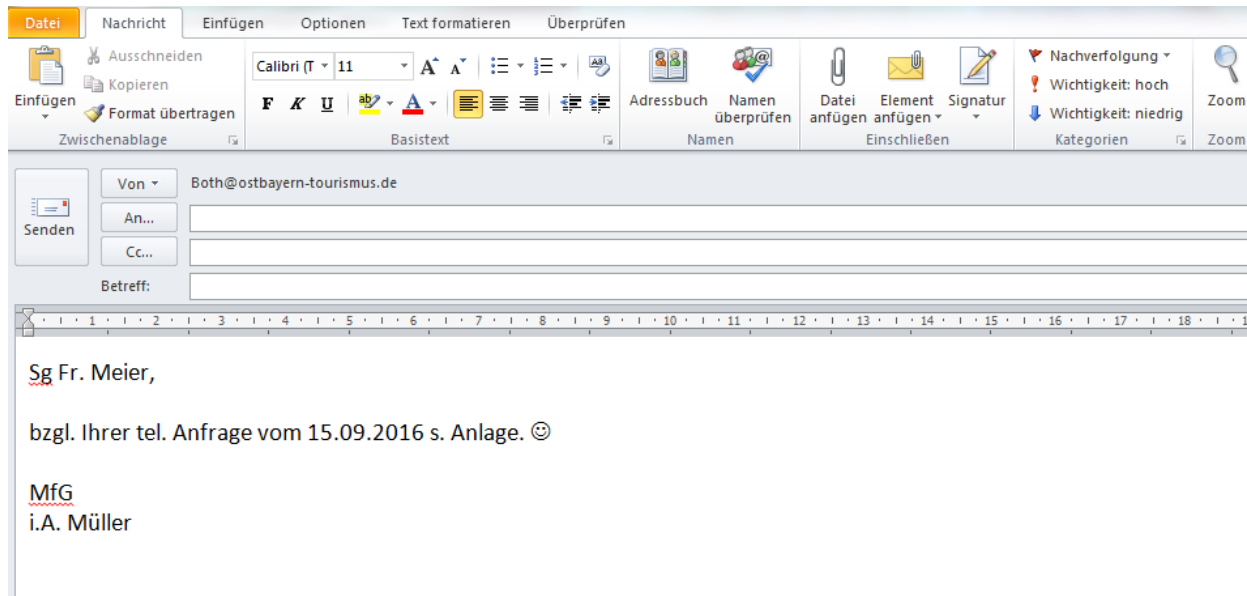
- Preisliste
- Besondere Angebote (Pauschalangebote, etc.)
- Vorgefertigte Antwortschreiben für Fax oder Antwortkarte
- Karten / Prospekte für die speziellen Interessen (Wandern, Radfahren etc.)
- Haus- und Ortsprospekt mit Veranstaltungshinweisen, z.B. Ausflugsplaner
- Formular der Reiserücktrittskosten-Versicherung
- Klare Anfahrtsskizze

Agenda

1. Gästebedürfnisse erkennen
2. Gästeorientiert telefonieren
3. Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten
- 4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten**
5. Kommunikation und Information vor Ort
6. Professioneller Umgang bei der Abreise
7. Gästebindung und Stammkundenpflege
8. Beschwerdemanagement

Anfragen per Mail erfolgreich beantworten

- Wichtig: Schnelle Bearbeitung, auch wenn nicht mehr frei
- Elektronischer Brief



E-Mail: Sorgfalt wie im Brief

- Aussagekräftige Absenderadresse, z.B. info@hotel-name.de
- Eindeutiger Betreff
- Banner – kann, muss aber nicht sein
- Bilder – werden unter Umständen nicht angezeigt
- Persönliche und korrekte Anrede
- Gliederung in Abschnitte und Hervorhebungen
- Signatur mit Grußformel und kompletten Namen



E-Mail: Sorgfalt wie im Brief

- Keine Abkürzungen oder Smileys
- Individuelle Antwort anhand von Textvorlagen
- Sich für die Anfrage bedanken
- Alle gestellten Fragen beantworten
- E-Mail-Tipp
- Auf Format und Größe der Anhänge achten (pdf)
- Gastaufnahmebedingungen beim Versand eines Angebots oder einer Buchungsbestätigung als Link einbauen



Bitte beachten!

Achtung Datenschutz!

- Versenden Sie an mehrere Empfänger immer als BCC (Blindkopie)
- E-Mail-Adressen dürfen nicht ohne Einverständnis für weitere Werbezwecke verwendet werden

Signatur ist Pflicht!

- Handelsregisterangaben wie Registergericht, dessen Abteilung, Firmenname und Sitz
- Rechtsform sowie vertretungsberechtigte Personen, z.B. Geschäftsführer, Vorstand oder Prokuristen
- Kontaktdaten wie Mail-Adresse, Homepage, Telefon- und Faxnummer

Ein paar Tipps zum Schreibstil

- Fremdwörter und Fachausdrücke vermeiden
- Kurze Sätze , keine Schachtelsätze
- Möglichst ein Gedanke pro Satz
- Aktiv statt Passiv
- Ersetzen Sie Modalverben (sollte, wollte, könnte)
- Vermeiden Sie Hilfsverben (sein, haben, machen)
- Streichen Sie Füllwörter (auch, eigentlich)
- Mit Zwischenüberschriften, Absätzen, Fettdruck auflockern



Gängige Stolpersteine: Einschübe

Unser Gartencafé ist immer für Sie geöffnet (natürlich nicht, wenn es regnet) von 12 bis 22 Uhr (manchmal auch länger) und in den Sommerferien – außer dienstags – bereits ab 8 Uhr.



Bei schönem Wetter ist unser Gartencafé ab 12 Uhr geöffnet. Während der Sommerferien servieren wir Ihnen hier von Mittwoch bis Montag ab 8 Uhr ein reichhaltiges Frühstück.



Gängige Stolpersteine: Fremdwörter

Bei Ankunft erhalten Sie an unserem Meeting-Point einen Welcome Drink for free.

Unser Room Service ist all night long für Sie da.

Lassen Sie die Seele bei einer Hot-Stone-Therapy baumeln.



Zur Begrüßung laden wir Sie in unserer Gartenlaube zu einem Glas Sekt ein.

Unser Zimmerservice ist 24 Stunden am Tag für Sie da.

Lassen Sie sich von unserem umfangreichen Massageangebot verwöhnen.



Gängige Stolpersteine: Füllwörter



Zu lang:

- in keinster Weise
- zum gegenwärtigen Zeitpunkt
- von wesentlicher Bedeutung
- unter Beweis stellen
- ansonsten
- anmieten
- Rückantwort



Besser:

- nie
- jetzt
- wichtig
- beweisen
- sonst
- mieten
- Antwort

Gängige Stolpersteine: Adjektive



Vermeiden:

- großartig
- überragend
- einmalig
- reizvoll
- atemberaubend
- faszinierend
- gigantisch



Besser:

- reichhaltig
- gemütlich
- modern
- ruhig
- komfortabel
- frisch
- familiär

Die richtigen Wörter



Vermeiden:

- Teilnahmebestätigung
- Tischreservierung
- Zimmerbuchung
- Internetnutzung
- Übernachtung
- müssen
- sollen



Besser:

- Teilnahme bestätigen
- Tisch reservieren
- Zimmer buchen
- Internet nutzen
- übernachten
- dürfen
- wollen

Schreiben Sie aktiv



Passiv:

- Sie werden schon erwartet!
- Erholungssuchende werden von unserem Wellnessangebot begeistert sein!
- Die Reservierung Ihres Zimmers wurde vorgenommen!



Aktiv:

- Wir freuen uns auf Ihren Besuch!
- Wir bieten Ihnen ein umfangreiches Wellnessangebot!
- Wir haben das Zimmer für Sie reserviert!

Schreiben Sie aktuell und positiv



Negativ:

- Glauben Sie nicht, wir hätten nicht an alles gedacht!
- Gutscheine verlieren nicht ihre Gültigkeit!
- Sie müssen sich um nichts kümmern!



Positiv:

- Für Ihren Aufenthalt haben wir an alles gedacht!
- Unsere Gutscheine sind unbegrenzt gültig!
- Wir kümmern uns um Ihre Wünsche!

Agenda

1. Gästebedürfnisse erkennen
2. Gästeorientiert telefonieren
3. Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten
4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten
5. **Kommunikation und Information vor Ort**
6. Professioneller Umgang bei der Abreise
7. Gästebindung und Stammkundenpflege
8. Beschwerdemanagement

Die ersten Augenblicke entscheiden

- Kurzer, offener Blickkontakt – nicht Anstarren
- Freundlicher Gesichtsausdruck
- Regionales Grüßen
- Hände aus der Hosentasche
- Sauberer Eingangsbereich
- Allgemeine Bürotätigkeiten weg von Rezeption
- Namensschilder für die Mitarbeiter
- Erfrischungsgetränke bei Anreise



So gelingt der Gesprächseinstieg

- Einfache und verständliche Sätze
- Zeigen Sie Interesse an Ihrem Gast
- Formulieren Sie positiv
- Formulieren Sie konkret



Freundlichkeit statt Förmlichkeit

- Betrachten Sie jeden Gast als Individuum
- Offen, natürlich, menschlich
- Professionelle Distanz
- Offene Körpersprache
- Direkter Blickkontakt
- Gesprächspartner in Augenhöhe
- Gegenüber spiegeln



Tipps zum Gästegespräch

„Guten Tag, Ihren Pass bitte, Ihre Buchungsbestätigung bitte, hier Ihr Zimmerschlüssel, dritter Stock, Zimmer 35.“



Tipp:
Zeigen Sie Interesse
am Gast.



Tipps zum Gästegespräch

„Das ist heute bei uns sehr ungünstig, wir haben so viel Stress mit der Veranstaltung morgen.“



Tipp:
Wechseln Sie die
Seite!



Tipps zum Gästegespräch

„Ich muss Sie gleich vorwarnen – unsere EDV ist ganz neu und wir haben sie noch nicht so ganz im Griff.“



Tipp:
Keine verbale
Kapitulation!



Tipps zum Gästegespräch

„Willkommen im Quellenhof, darf ich Sie mit unseren Programmzeiten für heute gleich bekanntmachen? Gleich ab 11.00 Uhr können sie bei unserer Welcome Party mitmachen, dann um 12.00 Uhr gibt es eine Hausführung und von 12.30 bis 14.30 Uhr ist unser Restaurant für Sie geöffnet. Um 15.00 Uhr geht es dann weiter mit der Waldwanderung...“



Tipp:
Formulieren Sie Ihre
Sätze einfach und
verständlich.



Informationen vor Ort: Gästemappe

- Praktische Informationen zu Ihrem Haus und Umgebung, z. B. Einkaufen, Gastronomie, Ausflüge
- „Spielregeln“, z.B. zur Mülltrennung, Nachtruhe, Frühstückszeiten, Nutzung von Telefon und Internet
- Hauseigene Programmpunkte und Serviceleistungen



In jeder Wohnung liegt außerdem eine **umfangreiche und selbstgetextete Gäste-Infomappe** (s.o.) für Sie zum Lesen und zur Urlaubsplanung bereit.

In der selbstgestalteten Gästemappe finden Sie Informationen über:

unsere **Sehenswürdigkeiten**, viele **Bergtouren- und Wandervorschläge** (mit Routenbeschreibungen), **Familientipps**, **Restaurant-Empfehlungen**, **Kultur und Brauchtum**, **Tipps für Sportmöglichkeiten (Sommer und Winter)**, **Wellnessmöglichkeiten** und vieles mehr von uns für Sie text- und bildlich übersichtlich in einem schönen Ordner zusammengestellt.

Gestaltungs-Tipps:

- Individuelle Gestaltung, passend zum Haus
- Ordner im A4-Format mit Klarsichthüllen oder laminierten Seiten
- Gut lesbare Schriftart z. B. Verdana, Calibri
- Hochwertiges, eventuell dezent farbiges Papier
- Seiten nicht überladen
- Auflistung von A bis Z
- Regelmäßige Kontrolle

Gestaltungs-Tipps:

Service-Leitfaden

Mit unserem Serviceleitfaden, dem kleinen A bis Z, sehen Sie alle wichtigen Details auf einen Blick:

Seite 1 | Seite 2 | Seite 3 | Seite 4

A

Abreise Wir bitten freundlichst, Ihr Zimmer am Abreisetag ab 10.00 Uhr zu räumen.

Ärztliche Versorgung Dr. Friedrich Bauer – Allgemeinmedizin, Allergologie, Kurarzt
St-Kilians-Platz 5, 83670 Bad Heilbrunn, Telefon (0846) 6 87

Dr. med. Bodo Ermoneit – Allgemeinmedizin
Badstraße 13, 83670 Bad Heilbrunn, Telefon (08046) 94 44

Anlässe Die Reindlschmiede eignet sich hervorragend für Familien- und Firmenveranstaltungen aller Art. Neben verschiedenen Gasträumen bieten wir auch einen großen Saal und Seminar- und Tagungsräume an.

Anreise Ihr Zimmer steht Ihnen ab 14.00 Uhr zur Verfügung.

Anschrift Reindlschmiede 8, 83670 Bad Heilbrunn.

Apotheke Kur-Apotheke, Ferdinand-Maria-Straße 3, Telefon (08046) 14 66

Gesehen auf:
www.tagungshotel-landgasthof-reindlschmiede-toelzer-land.de

Wissenswertes

Anreise & Abreise

Am Anreisetag steht Ihnen Ihr Zimmer ab 14:00 Uhr zur Verfügung. Wir bitten Sie, Ihr Zimmer am Abreisetag bis 10:00 Uhr freizugeben - sollten Sie Ihr Zimmer länger benötigen, kontaktieren Sie bitte rechtzeitig die Rezeption.

Wir stellen Ihnen bei Anreise eine kostenfreie Flasche Wasser auf dem Zimmer zur Verfügung.

Kinder

- Auf Wunsch stellen wir Ihnen gerne ein Babybett zur Verfügung.
- Kinder unter 6 Jahren schlafen kostenlos mit im Bett der Eltern. Älteren Kindern gewähren wir einen Rabatt bis zu 50 Prozent.

www.landhotel-geyer.de

Positive Formulierung

So nicht:
„Nachtruhe ab 22:00 Uhr.“



Sondern lieber so:
„Nach 22 Uhr bitten wir um leises Verhalten
und Achtsamkeit gegenüber bereits ruhenden
Gästen.“



Positive Formulierung

So nicht:
„In den Zimmer ist Rauchen verboten“



Sondern lieber so:
„In den Zimmern ist das Rauchen nicht gestattet. Gerne könne Sie dies auf der Terrasse tun.“



Positive Formulierung

So nicht:
„Abreise bis 10:30 Uhr“



Sondern lieber so:
„Damit die nächsten Gäste zeitig in ein
sauberes Zimmer einziehen können, bitten wir
Sie, Ihr Zimmer am Abreisetag bis 10.30 Uhr
frei zu geben.“



Informationen vor Ort: Prospektecke

- Nur aktuelle Prospekte
- Auslage in Prospektständer, Wandregal oder offenen Schrank
- Gute Beleuchtung
- Lesecke mit Sitzgelegenheit und Tisch

Eingangsbereich mit Prospektecke



Beispiele gesehen auf HolidayCheck

Informationen vor Ort: „Schwarzes Brett“

- Aktuelle Informationen zu Angeboten im Haus
- Zeitnahe Veranstaltungen
- Aktuelle Wettervorhersage
- Gästezeitung oder „Gute-Morgen-Post“



Agenda

1. Gästebedürfnisse erkennen
2. Gästeorientiert telefonieren
3. Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten
4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten
5. Kommunikation und Information vor Ort
6. **Professioneller Umgang bei der Abreise**
7. Gästebindung und Stammkundenpflege
8. Beschwerdemanagement

Time to Say Goodbye

- Gästefragebogen
- Bewertung auf Online-Bewertungsportalen
- Praktische Informationen zur Abreise
- Hausprospekt, Visitenkarte oder Prospekt für nächste Saison
- Kleines Abschiedsgeschenk,
 - z.B. selbstgemachte Marmelade, Haus-Kochbuch
- Reiseproviant, z.B. Wasserflasche für die Rückreise



Agenda

1. Gästebedürfnisse erkennen
2. Gästeorientiert telefonieren
3. Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten
4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten
5. Kommunikation und Information vor Ort
6. Professioneller Umgang bei der Abreise
- 7. Gästebindung und Stammkundenpflege**
8. Beschwerdemanagement

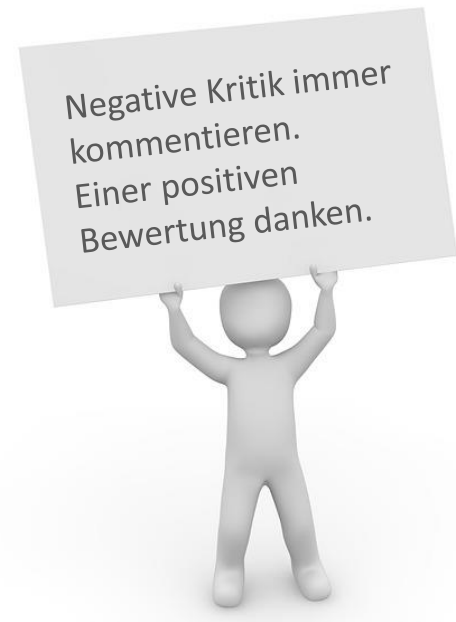
Gästebindung und Stammkundenpflege

- Postkarte an heimgekehrten Gast
- Geburtstagsgrüße, Weihnachtsgrüße
- Saisonale Angebote
- Newsletter
- Soziale Medien, wie Facebook, Google +, Twitter oder Blogs
- Aktuelle Gästekartei



Gäste vertrauen am liebsten Gästen

- Gästemeinungen werden mehr geglaubt als Werbung
- Bewertungen werden oft dazu genutzt, Kaufentscheidungen abzusichern
- Ca. 80 % ignorieren extreme Bewertungen
- Kommentare der Unterkunft werden sehr positiv wahrgenommen



Bewertungen richtig kommentieren

- Verwenden Sie kurze, einfache Sätze
- Vermeiden Sie Nebensätze und Passivformen
- Konzentrieren Sie sich auf die Hauptkritikpunkte
- Keine überschwänglichen oder abgegriffenen Formulierungen
- Bedanken Sie sich für die Bewertung
- Zeigen Sie Verständnis
- Positiv und höflich enden

Beispiele von Gastgeberkommentaren



KOMMENTAR DES INHABERS

Savoyhotel, 16 Juli 2012:

Feedback is a gift!

Lieber Andreas W...,

wir danken Ihnen herzlich für dieses tolle und detaillierte Feedback hier auf Qype. Wir freuen uns, dass Sie sich in unserem außergewöhnlichen Ambiente wohlfühlen und wir Sie mit unserem persönlichen Service überzeugen konnten. Wir freuen uns immer sehr solche Komplimente zu hören und geben sie natürlich mit Freuden an unsere Mitarbeiter weiter.

Gerne würden wir Sie als Dankeschön für Ihre Zeit und Mühe bei Ihrem nächsten Besuch auf einen Cocktail an die DIVAS Bar einladen.

Wir freuen uns schon auf Ihren nächsten Besuch.
Bis dahin verbleiben wir mit freundlichen Grüßen,
Ihr SAVOY Hotel.

Beispiele von Gastgeberkommentaren



Achim
Alter 56-60

Zu laut

Das Hotel ist mit öffentlichen Verkehrsmitteln schlecht erreichbar. Die Umgebung ist trist. Die Zimmer, die in Richtung Elbbrücken liegen, sind sehr laut. ... [weiterlesen](#)

verreist als Allein/Single im September 13

Gesamtbewertung **3.8** Weiterempfehlung 😞

 [Kommentar des Hoteliers lesen](#)

Kommentar des Hoteliers

Sehr geehrter Achim,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Unser Haus erreichen Sie mit mehreren Buslinien vom Hauptbahnhof aus in weniger als 10 Minuten Fahrtzeit. Die Haltestelle ist nur rund 350 Meter von unserem Holiday Inn Hamburg entfernt.

Gerne berücksichtigen wir Ihre Wünsche bezüglich der Lage des Zimmers, wann immer es die Verfügbarkeit zulässt. Geben Sie Ihre Präferenzen am besten direkt bei der Buchung an.

Es wäre schön, wenn wir Sie bei einem weiteren Besuch von unserem Hause überzeugen dürften.

Mit besten Grüßen,
Daniela Gorres
Guest Relations Supervisor

Agenda

1. Gästebedürfnisse erkennen
2. Gästeorientiert telefonieren
3. Schriftliche Anfragen per Post professionell beantworten
4. Anfragen per Mail erfolgreich beantworten
5. Kommunikation und Information vor Ort
6. Professioneller Umgang bei der Abreise
7. Gästebindung und Stammkundenpflege
8. **Beschwerdemanagement**

Beschwerden als Chance:

- Kundenbindung ans Haus
- Gästefreundliches Image
- Positive Mundpropaganda
- Analyse des Gästeverhaltens und deren Bedürfnisse
- Gewinnung von Stammgästen
- Verbesserung der Servicequalität

Warum sich Gäste beschweren:



Richtige Verhaltensregeln:

- Tief durchatmen
- Aufmerksam zuhören
- Fragen Sie nach
- Zeigen Sie Interesse und Betroffenheit
- Ruhig und höflich
- Entschuldigen Sie sich
- Bedanken Sie sich
- Diskutieren Sie nie

Interne „Spielregeln“:

- Team als Einheit
- Interne Diskussionen nie vor dem Gast austragen
- Klar definierte Vorgehensweise
- Schulung der Mitarbeiter
- Vorgesetzter steht hinter Mitarbeitern
- Dokumentation der Beschwerden



Mögliche Lösungen:

- Persönliches Gespräch
- Abhilfe/ Reparatur
- Nachbesserung
- Leistungsaustausch
- Kleine Aufmerksamkeit
- Preisnachlass
- Entschuldigungsschreiben

Gesprächsleitfaden: 1. Positives Klima



So nicht:

- Regen Sie sich doch nicht so auf...
- Diese Beschwerde hatten wir ja noch nie...
- Das wird schon wieder...



Besser:

- Ich kann Ihre Situation verstehen.
- Es tut mir leid, dass Sie dadurch Ärger hatten.
- Ich werde für Sie Folgendes abklären...

Gesprächsleitfaden: 2. Analyse des Problems



So nicht:

- Da hätten Sie schon selbst drauf achten müssen..
- Ja, ja, ich weiß schon, was Sie meinen, da kann ich Ihnen gleich sagen...



Besser:

- Um die Sache in Ihrem Sinn zu klären, benötige ich einige Informationen von Ihnen...
- Habe ich Sie da richtig verstanden, es geht um...

Gesprächsleitfaden: 3. Gemeinsame Lösung



So nicht:

- Da muss ich mich wohl entschuldigen.
- Ich sehe schon, da werden wir keine Lösung finden.
- Ich werde mich bemühen, aber versprechen kann ich nichts.



Besser:

- Da ist ein Fehler passiert. Dafür entschuldige ich mich im Namen unseres Hauses.
- Ist das für Sie ein annehmbarer Vorschlag?
- Ich werde die Angelegenheit intern klären und gebe Ihnen heute vor dem Abendessen Bescheid.

Gesprächsleitfaden: 4. Positiver Ausstieg



So nicht:

- Ich gehe davon aus, dass das jetzt so passt für Sie...
- So, das hätten wir. Das kommt Gott sei Dank sehr selten bei uns vor.



Besser:

- Ist diese Lösung für Sie zufriedenstellend?
- Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?
- Danke, dass Sie zu mir gekommen sind und uns die Chance gegeben haben...

Richtig kommunizieren bedeutet:

- Mit Interesse zuhören
- Wertschätzung und Interesse zeigen
- Freundlichkeit und Toleranz in der Sprechweise
- Bestimmt, konkret und positiv formulieren
- Aktiv Zuhören
- Auf die Seite des Gastes stellen
- Die richtigen Fragen stellen
- Auf eine offene Körpersprache achten



Wir sind gerne für Sie da!



OBS OnlineBuchungService GmbH
Im Gewerbepark D33
93059 Regensburg

Tel: 0941 46374849
Mail: info@obs.de

www.online-buchung-service.de

