

BESCHWERDEMANAGEMENT

Vortrag für die
Wiener HoteldirektorINNEN
am 21. Jänner 2010

Elisabeth Sperk MSc.

Gründe für professionelles Beschwerdemanagement

- Gästeorientiertes Beschwerdemanagement als Wettbewerbsvorteil
- Erfolgreich bearbeitete Reklamationen erhöhen die Gästezufriedenheit und führen zu einer höheren Bindung
- Imageförderung. Zufriedene Gäste erzählen ihre Erfahrungen gerne weiter.

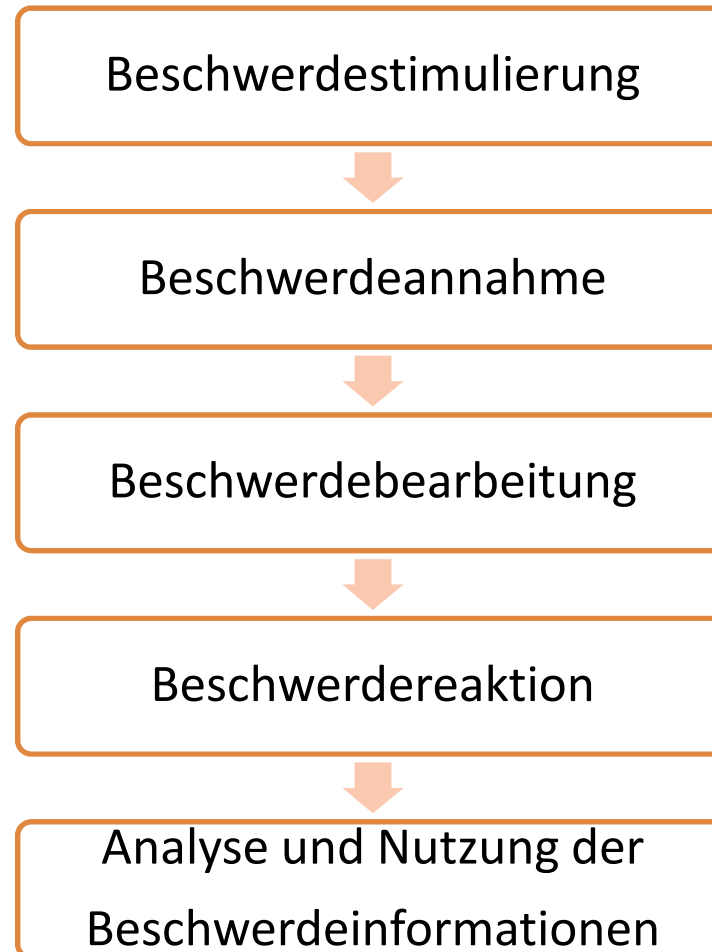
Gründe für professionelles Beschwerdemanagement

- Beschwerden sind eine Chance, durch das Wissen der Gäste, Fehler und Mängel an Produkten und Dienstleistungen zu entdecken.
- Optimierung und Sicherung der Qualität

Bedeutung von Gästezufriedenheit



Beschwerdemanagement als Prozess



Die 4 Grundbedürfnisse der Gäste

Das Bedürfnis willkommen zu sein

Es ist wichtig Gästen zu vermitteln, dass Sie gerne von Ihnen gesehen werden und jederzeit willkommen sind.

Das Bedürfnis verstanden zu werden

Gäste brauchen das Gefühl mit all Ihren Anliegen, Wünschen und Fragen verstanden zu werden.

Das Bedürfnis nach Wichtigkeit

Ego und Selbstwertgefühl sind sehr wichtige Persönlichkeitsfaktoren.

Das Bedürfnis nach Komfort

Ein Ort, wo man sich wohlfühlt, vermittelt auch die Sicherheit gut aufgehoben zu sein und unterstützt das Vertrauensverhältnis.

Generelle Gästebedürfnisse und Erwartungen

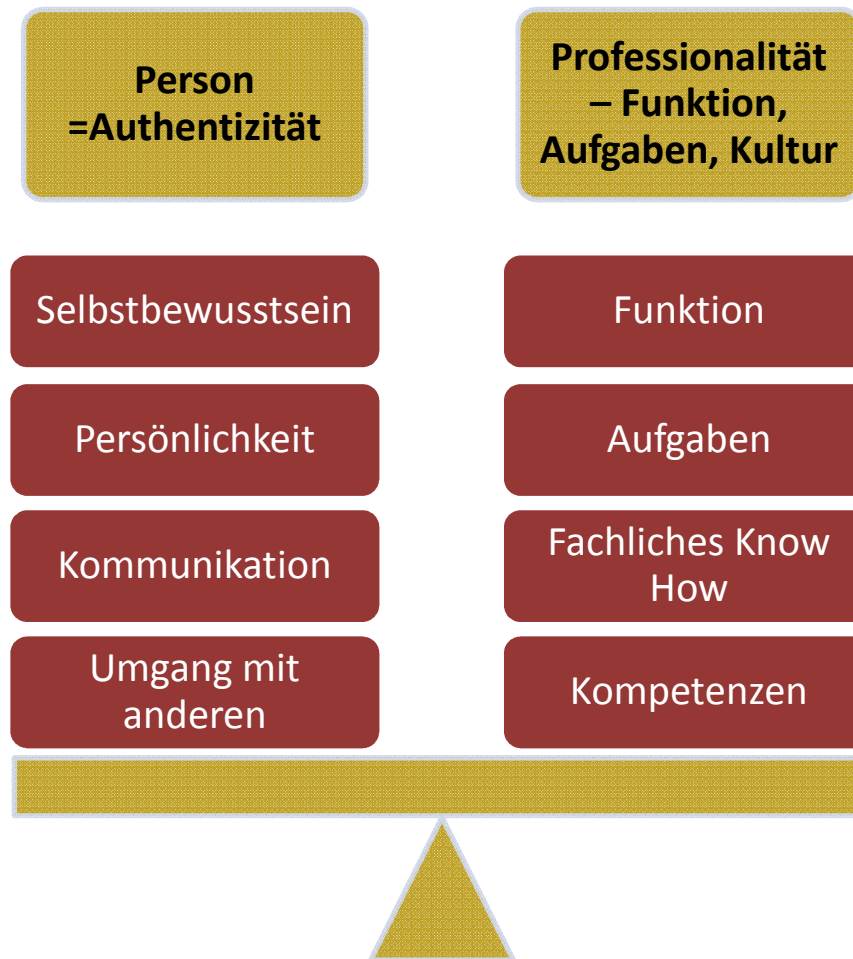
Rationale

- Preis/Leistungsverhältnis
- Ausstattung
- Fachliche Kompetenzen
- Konditionen
- Angebote
- Zusatzleistungen
- Lage

Emotionale

- Freundlichkeit
- Empathie
- Engagement
- Höflichkeit
- Zuverlässigkeit
- Ehrlichkeit
- Fairness

Die Rolle der MitarbeiterInnen



Anforderungen an MitarbeiterInnen

- positive Einstellung allen Gästen gegenüber!! Jeder Gast ist willkommen
- fachliche Kompetenzen
- Klarheit über die eigene Rolle im Unternehmen
- Kommunikative Fähigkeiten (zuhören, nachfragen, bei der Sache bleiben)
- Empathisches Verhalten – Verständnis für individuelle Anliegen
- Einsatzbereitschaft – im Sinne der Gäste engagiert reagieren
- Vertrauensbasis aufbauen
- dem Gast Sicherheit vermitteln

Positive Einstellung

- Reklamierende Gäste sind PartnerInnen, die sich mit einem persönlichen Problem an Sie wenden.
- Beschwerden sind Ihnen Willkommen! (Gästebindung, Verbesserung..)
- Jede Beschwerde ist so wichtig um individuell geprüft und beantwortet zu werden
- Beschwerden werden schnellst möglich bearbeitet. Dazu ist eine effiziente Kompetenzverteilung an die MitarbeiterInnen notwendig
- Ständiges Überprüfen der Qualität sowie der Gästezufriedenheit ist als Vorbeugung notwendig

Lösungsstrategien

- Überprüfung der persönlichen Einstellung
- Beschwerde nicht persönlich nehmen (Beachtung der Rolle)
- Zuhören – aktives Zuhören
- Vertrauensbildung
- Verständnis zeigen, Situation nachvollziehen, emotionales Abholen
- Abklärung des genauen Sachverhaltes „worum geht es“ – Einsatz der Fragetechniken
- Lösungsvorschläge (gemeinsam mit dem Gast)
- Umsetzung der Lösungen

Lösungsstrategien - Ziel

persönliches Engagement , fachliche und soziale Kompetenzen
sowie eine positive Einstellung ermöglichen **3 Gewinner**

- **einen zufriedenen Gast**
- **erfolgreiche, motivierte MitarbeiterInnen**
- **ein wachstumsstarkes Unternehmen**