

# ■ ■ Erste Hilfe bei Reklamationen

## 1. Ruhe bewahren, zuhören, aufnehmen

- > Reklamation neutral aufnehmen, nicht persönlich nehmen
- > Aktiv zuhören (bestätigende Laute, „ja“, „verstehe“ ...)
- > Zuwendung signalisieren, Augenkontakt halten
- > Würdigen, Emotionen abbauen

Beispiel: „Das ist ärgerlich – da finden wir aber bestimmt eine Lösung.“

## 2. Reklamation beleuchten, fragend einkreisen, konkretisieren

Stellen Sie W-Fragen, zum Beispiel:

- > „Sagen Sie mir bitte, was konkret passiert ist?“
- > „Wann ist dieser Vorfall passiert?“
- > „Wie ist das genau verlaufen?“
- > „Was haben Sie selbst schon versucht?“

## 3. Chancen nützen, Lösung gemeinsam erarbeiten

Lösung vorschlagen (lassen):

- > „Was kann ich tun, damit Sie wieder zufrieden sind?“

## 4. Bedanken, entschuldigen, nacharbeiten

- > Ursachen abstellen beziehungsweise Anliegen klären
- > Ausführung selbst erledigen oder Erledigung überwachen
- > Gast informieren

## > Und noch ein Tipp



Zeigen Sie Ihrem Gast, dass Sie für ihn aktiv werden. Wird die Reklamation bearbeitet, solange der Gast noch bei Ihnen ist, so informieren Sie ihn – beispielsweise mit einem kleinen Blumenstrauß, Obstteller oder sonst einer Aufmerksamkeit auf dem Zimmer und einer Karte: „Lieber Gast, vielen Dank für Ihre Anregung, wir haben uns um Ihre Reklamation gekümmert. Genießen Sie nun Ihren weiteren Aufenthalt bei uns.“

# ■ ■ Was – Wer – Wie – Wann - Wo Verhalten im Beschwerdefall

> **Unsere Vorgehensweise bei Reklamationen:**

---

---

---

> **Was kann/darf ich sagen/nicht sagen:**

---

---

---

> **Wer darf was? – Wer hat welche Kompetenzen?**

---

---

---

> **Wie soll ich mich verhalten?**

---

---

---

> **Wann muss ich Vorgesetzte hinzuziehen?**

---

---

---

> **Wo kann ich anrufen? Wichtige Telefonnummern:**

---

---

---

> **Manager on duty:**

---

---

---

> **Hilfe bei technischen Problemen:**

---

---

---

> **Elektrostörungen:**

---

---

---

> **Sanitärgebrechen:**

---

---

---

> **Arzt:**

---

---

---

> **Sonstiges:**

---

---

---