

Es muss doch **nicht** alles so kompliziert sein.

rebagdata
hotel management solutions
8813 Horgen • Phone +41 44 711 74 10 • www.rebag.ch



Beschwerdemanagement. Wer kümmert sich im Hotel um unzufriedene Gäste? Seite 8; **Was gilt es bei Social Media zu beachten?** Seite 9; **Wann bringt der Wirt ein neues Gericht?** Seite 10; **Was braucht ein Beschwerdemanagement?** Seite 11



Das Hochzeitspaar kommt an im 5-Sterne-Hotel. Noch ahnt es nicht, wie viel Ungemach ihm hier wartet...

ZVG

Bebilderung «Drôle d'accueil» im 5-Sterne-Hotel

Die Bilder in diesem Fokus stammen aus dem Film «Un drôle d'accueil», den Antoine Paley im Rahmen des Swiss Hotel Film Awards 2011 gedreht hat. Erwartungsvoll trifft das junge Hochzeitspaar im Hotel (Vieux Manoir, Murten) ein und will sein Zimmer beziehen. Auf humorvolle Art und Weise zeigt der Regisseur genau das, was nie passieren darf (und wird): einen Empfang, der in der Realität zu unzähligen Reklamationen führen würde – mit vollem Recht. Denn die Mitarbeitenden machen sich zum Ziel, den Gast zu vertreiben, damit sie zu ihrem freien Wochenende kommen... ck

Der Film kann angesehen auf www.htr.ch/filmaward

Wenn Gäste unzufrieden sind

«Reklamationen haben meist einen emotionalen Hintergrund», sagt Brigitta Schaffner, Ombudsfrau von hotellerie-suisse. Die Zahl der Gäste-Feedbacks ist seit Jahren stabil.

CHRISTINE KÜNZLER

Der Gast erwartet etwas anderes als er antrifft: Das ist der häufigste Grund, der zu Reklamationen seitens der Gäste führt, hält Brigitta Schaffner fest, die seit 1994 als Ombudsfrau von hotellerie-suisse tätig ist. Meist habe eine solche Beschwerde einen finanziellen Hintergrund. Das heisst, für den Gast stimmt das Preis-Leistungs-Verhältnis nicht – anders ausgedrückt: Seine Erwartungen werden nicht erfüllt. «Obwohl sich der Gast heute per Internet ein ziemlich genaues Bild über ein Hotel machen kann»,

gibt Brigitta Schaffner zu bedenken.

An zweiter Stelle der Beschwerdegünde steht die Reservation. Hier gibt es oft Missverständnisse: Der vom Hotel angegebene Preis bezieht sich auf eine Person, der Gast geht aber vom Zimmerpreis aus. «Hier ist es ganz wichtig, dass der Hotelier klar kommuniziert, um welche Preise es sich handelt», sagt Brigitta Schaffner. Manchmal sei der Preis zwar ausgewiesen, der Gast jedoch überlese ihn. «Je deutlicher die Kommunikation, desto geringer die Probleme», betont sie. Es sei die Aufgabe der Hoteliers, die Preise transparent darzustellen. Gerade in der heutigen Zeit mit ihren unzähligen Kommunikationsmöglichkeiten.

Die Ombudsfrau sucht nach Kompromissen

Die Ombudsfrau hat auch schon Reklamationen erhalten von Gästen, welche die Offerte des Hoteliers absegnen haben, im Nachhinein jedoch im Internet auf günstigere Preise gestossen sind. Das kann bei Hotels der Fall sein, die auf Yield-Management setzen. «In solchen Situationen ist es schwierig, dem Gast den Sach-



hotellerie-suisse-Ombudsfrau
Brigitta Schaffner.

verhalt so zu erklären, dass er ihn akzeptieren kann.»

Auf Platz drei der Beschwerderangliste stehen Probleme rund um Annullierungen. «Für einige Gäste ist es eben schwierig, eine Leistung bezahlen zu müssen, die sie gar nie bezogen haben», hält Brigitta Schaffner fest. In solchen Fällen versuche sie dann, mit dem Hotelier einen Kompromiss zu finden, der für beide Parteien stimmt. Etwa wenn es sich um einen Stammgast handelt, der oft

im gleichen Hotel logiert. «Kürzlich wurde die Frau eines Stammgastes kurz vor Abreise krank, der Hotelaufenthalt musste storniert werden. In dieser Situation erwartete der Gast Verständnis und ein Entgegenkommen seitens des Hoteliers.» Grundsätzlich zeigten sich die Hoteliers denn auch oft kompromissbereit.

Emotionen können eine Einigung verunmöglichen

Für Brigitta Schaffner stehen hinter allen Konflikten Emotionen, vor allem wenn sie Ferienhotels betreffen, wo die Gäste oft ihre schönste Zeit des Jahres verbringen wollen. «Auch wenn sich ein Problem auf sachlicher Ebene lösen lässt, verunmöglichen emotionale Befindlichkeiten eine Einigung.» Die Mitarbeitenden können noch so gut geschult sein, das Beschwerde-Management noch so effizient, emotionsgeladene Auseinandersetzungen lassen sich damit nicht verhindern. Die Gäste, sagt sie, bringen ihre persönlichen Probleme oft mit ins Hotel. «Die Hoteliers müssen also viele Konflikte auffangen. Das ist eine grosse Herausforderung.» Wenn Gäste gut gelaunt ins Hotel kommen, dann würden

kleinere betrieblich Mängel übersehen oder akzeptiert.

«Grundsätzlich», sagt die Ombudsfrau, «steckt in jeder Reklamation ein Körnchen Wahrheit. Unser Ziel ist es, für alle Gäste da zu sein, die etwas zu sagen haben.» Und so wenn möglich negative Aussagen über die Branche zu verhindern. Über 90 Prozent der Beschwerden kann sie zur Zufriedenheit beider Parteien lösen. «Die Schweizer Hoteliers machen

Reklamationen richtig erfassen und erledigen

Die Gründe für Gäste-Beschwerden sind in der Hotellerie nicht immer offensichtlich. Geht es um Dienstleistungen, geht es oft auch um subjektives Empfinden. Die Gästesicht kann anders sein als jene des Hoteliers. Ein effizientes Beschwerdemanagement hilft, solche Konflikte konstruktiv zu klären. Ein Beschwerdemanagement dient der Stabilisierung gefährdeter Kundenbeziehungen und der Qualitätssicherung. ck

grundsätzlich einen guten Job», fasst sie zusammen. Gibt ein Hotel mehrmals zu Mängelrügen Anlass, wird dessen Dossier – im Wissen des betroffenen Hoteliers – an die Klassifikationsabteilung von hotellerie-suisse weitergereicht.

Eine Ombudsfrau für alle Schweizer Beherbergungsformen

Die Zahl der Reklamation ist in all den Jahren stabil geblieben, zieht die Ombudsfrau Bilanz. Die Zahl der Gäste-Feedbacks bewegt sich jeweils um 200 jährlich. Letztes Jahr waren es 181. Das zeigt, dass die Bewertungsmöglichkeiten über Social Media keinen Einfluss auf die schriftlich eingereichten Rückmeldungen haben. «Nicht alle wollen ihr Problem öffentlich machen», gibt Brigitta Schaffner zu bedenken. Sie hört sich nicht nur Rückmeldungen von Gästen von hotellerie-suisse-Mitgliedhotels an, sondern von allen Schweizer Beherbergern: Vom Luxushotel über Jugendherbergen bis zur Ferienwohnung. Sie hat sogar dann ein offenes Ohr, wenn sich ein Schweizer Gast über ein österreichisches Hotel beschwert. Auch hier versuchte sie, mit Rat zu helfen.



Abschluss und fertig.

Wir lassen in Ihren Büchern keine Fragen offen.

www.bommer-partner.ch
Treuhandspezialisten für Hotellerie, Gastronomie und Tourismus

Mein Karriereziel.

Ich könnte mir vorstellen, ein Day Spa oder den Wellnessbereich in einem Luxushotel zu leiten. Mit dem Besuch der folgenden Weiterbildung eigene ich mir das Wissen und die Kompetenzen an.

LEHRGANG | SPA MANAGEMENT

Mehr Infos: www.swisswellnessacademy.ch

swiss wellness academy

c/o Simon Keller AG
Lyssachstr. 83 | 3400 Burgdorf
T 034 420 08 25 | info@swisswellnessacademy.ch

swiss wellness academy
by keBer



Hugo Schmid, Partner

geradlinig

www.bommer-partner.ch
Treuhandspezialisten für Hotellerie, Gastronomie und Tourismus

www.pistor.ch

frischindieküche

pistor

Für einen nachhaltigen Erfolg im Einkauf

HOREGO

Ihr Partner im Einkauf für Gastronomie, Hotellerie, Heime, Spitäler und Ausbildungsstätten.
www.horego.ch