

Checkliste Beschwerdemanagement

1. Kundenforderungen ermitteln:

Kundenwünsche und Forderungen des Marktes erheben

1. Wer sind unsere Kunden/Gäste?
2. Was möchten unsere Kunden/Gäste?
3. Was kann unser Unternehmen tun, um die Erwartungen und Ansprüche der Kunden/Gäste zu erfüllen?
4. Fähigkeiten zur Erfüllung der ermittelten Forderungen und Wünsche prüfen
5. Stehen die Gästewünsche und Erwartungen an erster Stelle im Unternehmen?
6. Verbessert das Unternehmen die Fähigkeit, die Kunden-/Gästebedürfnisse in der täglichen Praxis zu erfüllen?
7. Ist die Komplexität der Gäste erfasst und im Organisationssystem an den Gast angepasst?
8. Werden die Bedürfnisse der Kunden/Gäste im gesamten Unternehmen verstanden?
9. Stellt das Unternehmen sicher, dass seine Mitarbeiter über die nötigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügen, um die Gäste zufrieden stellen zu können (vgl. Brugger 2002, S. 5).
10. Was tut die Konkurrenz für unsere Kunden/Gäste und können wir es besser machen?
11. Kann sich jeder Mitarbeiter in die Situation des Kunden/Gastes hineinversetzen?

2. Beschwerdemanagement integrieren

Beschwerdedefinition in der Unternehmensphilosophie aufnehmen:

Fragen stellen:

1. Ist das Beschwerdemanagement in der Servicepolitik des Unternehmens als Bestandteil des Qualitätsmanagements integriert?
2. Werden die Gäste aktiv zur Beschwerde aufgefordert?
3. Plant das Unternehmen alle Maßnahmen, die im Hinblick auf Gästebeschwerden ergriffen werden?
4. Werden die getroffenen Maßnahmen kontrolliert?

Voraussetzungen für ein funktionierendes Beschwerdemanagement:

1. Zufriedenheit herstellen
2. Weitere Kosten vermeiden durch nicht gelenkte Reaktionsformen der Gäste
3. Gästeorientierte Umsetzung der Unternehmensstrategie
4. Kundenbefragungen durchführen zur Ermittlung der Gästewünsche und Bedürfnissen
5. Auswertung und Nutzung der Beschwerdeinformationen
6. Reduzierung der unternehmerischen Kosten (intern/extern)

Planung von Beschwerdeprozessen:

1. Beschwerde
2. Reaktion
3. Ursachenanalyse
4. Maßnahmen festlegen
5. Maßnahmen einführen
6. Ergebnisse prüfen

3. Folgen des aktiven Beschwerdemanagements

Fragen zur Imagestärkung

1. Wird eine Beschwerde schnell und zufriedenstellend bearbeitet?
2. Nimmt das Unternehmen die Beschwerde ernst?
3. Nutzt das Unternehmen das erfolgreiche Beschwerdemanagement als Werbeeffect?

Fragen zur Qualitätssicherung

1. Nutzt das Unternehmen die Beschwerde um die eigene Qualität zu verbessern?
2. Werden durch die Beschwerden neue Verkaufsstrategien entwickelt?
3. Werden vernachlässigte Bereiche des Unternehmens verbessert?

Fragen zur Kostenregulierung/Kostenersparnis

1. Wird die Gästebindung durch aktives Beschwerdemanagement gefördert?
2. Werden durch Mundkommunikation neue Gäste geworben?
3. Steigert sich der Konsum zufriedener Gäste?
4. Werden Folgekosten unzufriedener Gäste gesenkt?

4. Ursachen unterlassener Beschwerden

Fragen zum Gästeverhalten

1. Ist die Situation (bezüglich der Beschwerde) dem Gast unangenehm?
2. Ist Unsicherheit der Grund für fehlende Beschwerden?
3. Will der Gast keine Auseinandersetzung mit dem Personal bezüglich seiner Unzufriedenheit?
4. Fehlt es dem Gast an rhetorischen Mitteln?
5. Hat der Gast Angst vor „Belästigung“?

5. Anzeichen von Unzufriedenheit und deren Wahrnehmung

Fragen zur Wahrnehmung der Mitarbeiter/Sensibilisierung

1. Ist der Tonfall mürrisch, knapp?
2. Diskutieren oder flüstern die Gäste wenn die Mitarbeiter den Tisch verlassen?
3. Wie beäugt der Gast sein erhaltenes Gericht?
4. Zeigt der Gast durch seine Körperhaltung Zufriedenheit oder Unzufriedenheit?
5. Sucht der Gast den Kontakt zum Mitarbeiter direkt nach dem Servieren?
6. Wird das Gericht verzehrt oder nicht?
7. Verweilt der Gast noch länger, oder bestellt er direkt die Rechnung?

6. Mögliche Regulierung des „Schadens“/Beschwerdehandling

1. Einen Preisnachlass – oder überhaupt kein Entgelt verrechnen -,wenn angemessen (zum Beispiel die Stornierung des Gerichtes auf der Rechnung oder Ersatz)
2. Einen Gutschein für eine zukünftige Vergünstigung.
3. Eine ernst gemeinte Entschuldigung, dem Vorfall angemessen.
4. Eine kostenlose Zugabe oder ein Geschenk (zum Beispiel ein extra Getränk oder ein kleines Dessert).

7. Checkliste für den Umgang mit dem unzufriedenen Kunden (vgl. Riemer 1986, S. 110; Stauss 1989b, S. 13 f.; Leicher/Kierig 1993, S. 31; Zemke 1993, S. 468 f.)

1. Verstehen Sie Beschwerden als einen normalen Teil Ihrer Arbeit und als Chance, Gäste-unzufriedenheit abzubauen und Gästebindung zu sichern.
2. Suchen Sie einen ruhigen Ort für das Beschwerdegespräch. Lassen Sie vor allem nicht andere Gäste mithören. Bieten Sie dem Gast eine Sitzgelegenheit an. Sprechen Sie den Gast mit dem Namen an.
3. Signalisieren Sie Gesprächsbereitschaft („Lassen Sie uns in Ruhe darüber reden“). Drücken Sie mit Mimik, Augenkontakt und Körpersprache Ihre Zuwendung aus. Sprechen Sie eine Entschuldigung aus oder zumindest das Bedauern, dass der Gast dieses negative Erlebnis hatte. Wählen Sie bei entsprechenden Formulierungen die Ich-Form („Es tut mir leid, dass Sie diese Unannehmlichkeiten hatten“).
4. Hören Sie gut zu. Unterbrechen Sie den Beschwerdeführer nicht. Lassen Sie ihn zunächst auch dann ohne Unterbrechung ausreden, wenn er Unzutreffendes vorbringt.

5. Wählen Sie eine ruhige und höfliche Gesprächsart. Reagieren Sie gelassen auf Übertreibungen und persönliche Schuldvorwürfe. Weisen Sie Beschimpfungen ruhig zurück und leiten Sie das Gespräch auf den sachlichen Kern. Mit einem Gast streitet man nicht oder ficht auch keinen Machtkampf aus: „Den Streit mit einem Kunden hat immer der Kunde gewonnen“ (vgl. Scheerer 1994, S. 13).	
6. Stellen Sie inhaltliche Fragen solange, bis die Situation eindeutig geklärt ist. Wählen Sie dabei höfliche Frageformen („Danke für den Hinweis, ich möchte nur noch wissen ...“).	
7. Versetzen Sie sich in die Lage des Gastes („Ich kann mir gut vorstellen, dass Sie verärgert sind“). Vermeiden Sie Formulierungen, die den Ärger vergrößern („Das sehen Sie völlig falsch!“ oder „Das ist doch Ihre Schuld!“).	
8. Machen Sie sich Notizen. Der Schreibvorgang beweist dem Gast, dass Sie die Beschwerde ernst nehmen und veranlasst ihn zu einer sorgfältigeren Erläuterung des Sachverhalts. Außerdem sind die Notizen wertvoll für die Beschwerdebearbeitung und –Auswertung.	
9. Vermeiden Sie Sofortdiagnosen und nehmen Sie alle Informationen entgegen ohne gleich ein Schuldgeständnis abzugeben.	
10. Ist tatsächlich ein Fehler passiert, geben Sie nicht einem Kollegen, anderen Abteilungen oder dem Unternehmen generell die Schuld („Das passiert denen ständig“ oder „Das kriegen die nie in den Griff!“).	
11. Leiten Sie sofort die Bearbeitung der Beschwerde ein. Bieten Sie eine faire Lösung an.	
12. Erkundigen Sie sich, ob der Gast mit der Regulierung einverstanden ist.	
13. Ist eine unverzügliche Problemlösung nicht möglich, sagen Sie dem Gast eine genaue Prüfung zu und geben Sie an, wie lange es dauern wird, bis er eine Nachricht erhält. Halten Sie den angegebenen Zeitpunkt unbedingt ein. Sollte dies trotz aller Bemühungen nicht möglich sein, informieren Sie den Beschwerdeführer rechtzeitig darüber und erläutern Sie ihm die Gründe.	
14. Sind Sie nicht zuständig bzw. können Sie nichts tun, leiten Sie die Beschwerde eigenhändig weiter, und sorgen Sie dafür, dass der Annahme- und Bearbeitungsprozess gästeorientiert fortgesetzt wird.	
15. Beenden Sie das Gespräch mit einer positiven Formulierung („Ich freue mich, dass wir Sie auf diese Weise zufrieden stellen können“).	
16. Analysieren Sie den Beschwerdevorgang und unterrichten Sie den Verantwortlichen, damit die Fehlerquelle schnell abgestellt werden kann.	