

Beschwerde: Aufmerksamkeit aus einer anderen Perspektive!

**Ups! Eine Panne, was jetzt?****Oder warum es gut ist, wenn sich jemand beschwert**

Tourismus bedeutet Dienstleistung, sie ist das Um und Auf für (g)astronomischen Erfolg. Gerade deswegen ist hochwertiges Beschwerdemanagement ein wichtiger Eckpfeiler, um gut zu bleiben, um besser zu werden.

Beschwerden per se sind nicht negativ, sondern sie sind ein Zeichen für Kunden-Aufmerksamkeit und die Chance zur Weiterentwicklung. Denn sie bedeuten Perspektivenwechsel, das bedeutet: Man lernt das eigene Unternehmen aus Kundensicht kennen – gratis!

Lässt man hingegen einen unzufriedenen Kunden einfach ziehen, dann wird er seinem Ärger Luft verschaffen. Laut einer Studie verbreitet sich eine negative Meldung über 210 Mal – das Internet nicht mitgerechnet! 93 Prozent der Unzufriedenen sagen kein Wort, und sie kommen nie wieder. Da entgeht einem viel Geld, sehr viel Geld.

Damit das auf keinen Fall passiert, bekommen Sie fünf plus drei Tipps – **Vom unzufriedenen Gast zum begeisterten Stammgast:**

1. Achten Sie auf die Reaktionen Ihres Gegenübers. Versuchen Sie Unterschiede bei ihrem Gegenüber wahrzunehmen, um damit zu arbeiten.
2. Halten Sie Blickkontakt, zeigen Sie Selbstvertrauen. Sie vermitteln: Ich bin ein starker, verlässlicher Partner.

3. Verlassen Sie sich nicht darauf, dass Sie alles verstanden haben, wiederholen Sie wichtige Punkte und stellen Sie immer sicher, dass Sie selbst auch verstanden worden sind.
4. Seien Sie sich Ihrer Sprache bewusst – andere Worte schaffen andere Gefühle!
5. Versuchen Sie niemals zu manipulieren, laden Sie ein, begegnen Sie anderen Menschen auf Augenhöhe.
6. Unterscheiden Sie zwischen Sach- und Beziehungsebene. Ihr Ziel ist nicht Recht zu behalten, sondern Lösungen zu finden. Um die Ohren Ihres Gegenübers zu erreichen, müssen Sie zuerst das Herz überzeugen. Arbeiten Sie auf der Beziehungsebene.
7. Agieren Sie alterozentriert! Das bedeutet: Sie sehen von Ihren eigenen Bedürfnissen und Erwartungen ab, um sich mit Ihrem Ziel und mit Ihrem Gegenüber beschäftigen zu können.
8. Denken Sie daran: Fehler sind Ergebnisse und enthalten wertvolle Informationen. Wenn etwas nicht funktioniert, tun Sie etwas anderes. Bleiben Sie am Ball – so wird aus einer Panne eine Chance.

**Martin Widemann** ist Dipl.-Sommelier, Tourismus-Experte und Coach. Er unterstützt Firmen und Einzelpersonen, damit sie ihre Ziele elegant erreichen – besonders in schwierigen Zeiten.

<http://www.widemann.at>

