Alles zur „ServiceQualität Deutschland in Bayern" Teil 4

Beschwerdemanagement & „Q"-Live

Die Initiative „ServiceQualität Deutschland in Bayern" - kurz „Q" – ist das derzeit größte branchen- und bundesländerübergreifende Projekt zur Sicherung und Verbesserung von Servicequalität. Um Euch die Teilnahme schmackhaft zu machen, stellen wir in dieser Serie die wichtigsten Bausteine und Ziele der Q-Zertifizierung vor.

Nach den „Serviceketten" und den „Qualitätsbausteinen" kommen wir dieses Mal zum dritten Eckpfeiler der „Servicequalität": dem Beschwerdemanagement. Wobei es sich im Gastro-Alltag oft um eine Beschwerde-Tragödie in mehreren Akten handelt:

1. Akt Gast: „Herr Ober, der 1990er Chateau Margaux korkt! Wurde anscheinend falsch gelagert – den zahle ich jedenfalls nicht!" Darauf Kellner A: „Ich bin für Ihren Tisch nicht zuständig, ich schicke gleich den Kollegen."

2. Akt Auftritt des (vermeintlich) zuständigen Kellners B: „Mein Kollege sagt, Sie haben ein Problem. Was stimmt denn nicht?" Gast: „Der Wein, dürfte wohl kaum sein Geld wert sein..." Kellner B: „Ach so, es geht um den Wein! Da rufe ich besser den Sommelier."

3. Akt Sommelier: „Sie meinen, der Chateau Margaux korkt?! Das kann nicht sein, denn unsere Weine werden fach- und sachkundig gelagert. Im Übrigen schmecke ich keinen Kork ... Und wenn Sie die Flasche nicht bezahlen wollen, müssen Sie das mit dem Geschäftsführer klären!"

4. Akt Auftritt Geschäftsführer ... Ach, wen interessiert denn jetzt noch, was der Geschäftführer sagt...

Das ist ein Drama aus Kundensicht... Aber auch aus Eurer Sicht gibt's den „klassischen" Beschwerde-Horror: Der Teller ist bis auf die allerletzte Deko-Petersilie leergefuttert, aber der Gast beschwert sich beim Abservieren, dass es ihm nicht geschmeckt hat. Oder der „liebe Gast" macht einen Aufstand, weil er auf kostenloses Leitungswasser besteht, obwohl Ihr zwei Sorten kohlensäurefreies Mineralwasser auf der Karte habt. Wie geht man/frau/wirt damit um?

Grafik: Schisa

Kreativität & Kapital

Gleich vorweg: Das Ziel ist der richtige (= kundenfreundliche) Umgang mit Beschwerden! Eine „Lösung" kann es leider nicht für jeden Beschwerdeanlass geben... Wenn sich Biergartenbesucher über den „Landduft" beschweren, weil der Bauer nebenan gerade sein Feld geodelt hat, könnt Ihr die Beschwerdeursache nicht beseitigen...

Aber Ihr könnt „richtig" damit umgehen. „Ja mei, auf dem Land riecht's halt manchmal so!", wäre beispielsweise eine eher suboptimale Reaktion. Eine tolle Idee hat hierzu eine niederbayerische Teilnehmerin in einem Q-Seminar entwickelt, die in ihrem Landgasthof leider öfter damit konfrontiert ist. Wenn's mal wieder „etwas streng duftet", bekommen die Gäste ein in eine Holzwäscheklammer gezwicktes Dufttüchlein aufs Zimmer gelegt und ein nettes Kärtchen mit folgendem Text: „Tut uns leid, manchmal duftet's bei uns a bisserl streng!". Das zeigt, dass man sogar mit scheinbar unlösbaren Problemen so umgehen kann, dass der verärgerte Gast dann doch schmunzeln muss.

Aber Beschwerdemanagement findet nicht nur „an der Front", das heißt am Gast, sondern auch „hinter den Kulissen" statt. Leider wird dieser Teil nur allzu oft als „unnötiger Papierkram" vernachlässigt. Aber Beschwerdeinformationen nicht zu nutzen ist so, als würde man mit einem Ferrari nicht schneller als 93 km/h fahren, einen Barscheck zum Altpapierwerfen oder mit Viagra zugedröhnt zum Töpferkurs gehen! Keiner würde dieses Kapital, egal ob in Form von Ferrari, Barscheck oder Viagra einfach so verplempern! Vielmehr würde jeder versuchen, es optimal zu nutzen.

Beschwerdeinformationen werden oft nicht mal als eine Art „Kapital" wahrgenommen, obwohl sie genau das sind: Das ist nämlich Eure Chance, denselben Fehler nicht ein zweites Mal zu machen! Und das klappt nur durch eine strukturierte Erfassung der Beschwerden und eine systematische Auswertung. Wie's geht, wird im „Q"-Seminar gezeigt.

INFO UND ANMELDUNG für die „Q"-Seminare:
ServiceQualität Deutschland – in Bayern
c/o BTG Bayern Tourist GmbH
Alexander Kotz
Tel.: 089-28 760 132
alexander.kotz@btg-service.de
www.servicequalität-bayern.de

Gescheites & Genuss

Wer nun heiß auf „Q" und/oder auf Beschwerdemanagement geworden ist, kann nicht nur das Seminar besuchen, sondern hat auch die Gelegenheit, beides „live" zu erleben. Auf dem „Salon der Genüsse", der vom 27. bis 30. Juni in Beilngries stattfindet, wird dieses Jahr ein extra „Q-Tag" veranstaltet. Neben den kulinarischen Schmankerl auf dem Salon der Genüsse wird das „Q"-Event eine spannende Mischung aus Information über „ServiceQualität Deutschland in Bayern" und Fachvorträgen bieten, z.B. zu den Themen „Von den Emotionen zu den Euros" und „Beschwerden – Ballast oder Bereicherung".

Einer der Höhepunkt wird auch – wie auf der HOGA – die feierliche Verleihung der „Q"-Urkunden an die zertifizierten Betriebe durch BHG-Präsident Siegfried Gallus und Wirtschaftsminister Martin Zeil sein.

Denn „wir Bayern" können richtig stolz auf uns sein: Nach einem guten halben Jahr „Q in Bayern" wurden bereits knapp 500 Qualitätscoaches ausgebildet und fast 60 Betriebe zertifiziert. Und das ist wirklich ein Formel 1-würdiger Start, um den uns die anderen Bundesländer glühend beneiden...

Also, habt Ihr nun Lust auf den „Q-Stall" bekommen? Dann sehen wir uns entweder beim Seminar oder auf dem Salon der Genüsse!

Silvia Maria Schisa

Die Autorin ist eine gefragte Marketingexpertin und Q-Dozentin. Sie wird auch beim „Q"-Tag auf dem „Salon der Genüsse" am 29. Juni als Referentin auftreten.