

DARFS ZUM DESSERT NOCH EIN KAFFEE ODER SCHNAPS SEIN?

Bernhard Gandolf und Wolfgang Schwarz

TEIL 4: EINGREIFEN VERBOTEN! Im Rahmen unserer sechsteiligen Serie zeigen Bernhard Gandolf, Certified Management Consultant/BDU, und Wolfgang Schwarz, Inhaber des Gourmet-Restaurants und Nobelhotels «Kloster am Spitz», auf, welche Lernerfahrungen sich aus der Touristik auf Contactcenter übertragen lassen.

Manchmal laufen Dinge nicht so, wie wir es erhoffen. Fehler passieren. Das gilt besonders im Dienstleistungssektor, wo es menschelt. Wie verhält man sich als Führungskraft richtig? Lassen sich Lernerfahrungen aus der Tourismusbranche übertragen? Und wie und wann fragt man den Gast dezent, ob alles zur Zufriedenheit geschieht? Stellen wir uns folgende Situation vor: Entweder zufällig, oder während des bewussten Mithörens bekommt die Führungskraft im Callcenter mit, dass der Agent «Unsinn redet». Soll ich als Teamleiter eingreifen? Erst mal heisst es häufig Nein. Doch was ist im Falle einer Falschaussage? Kostet diese nicht Geld oder gar die Kundenbeziehung? Schon werden viele unsicher und greifen dann doch in das Kundengespräch ein.

In diesem Fall bietet sich ein Lerntransfer aus der Gastronomie an. Bereits während ihrer Ausbildung lernen angehende Fachkräfte, niemals vor dem Gast einzugreifen. Fast allen Gästen ist es furchtbar peinlich, wenn jemand vom Personal eingreift und für einen anderen Mitarbeiter übernimmt. Diese Peinlichkeit beruht auf mehreren Faktoren: Da wäre zum einen die für alle Beteiligten unangenehme Situation. Zum anderen fühlt sich ein Gast unter Umständen blossgestellt, weil er den Fehler vom Service nicht bemerkt hat. Drittens verzeiht ein Gast eher einen Fehler, wenn sich der Betreffende dafür nachher entschuldigt, als wenn etwa ein Oberkellner übernimmt und sich für den Kollegen entschuldigt.

Wenn ein Fehler passiert und der Gast reklamiert, erfolgt wie im Callcenter ein klassisches Beschwerdemanagement bis hin zur Geschäftsführerbeschwerde. Doch ein Eingreifen vor dem Gast aufgrund einer Beobachtung geht gar nicht! Damit solche Situationen möglichst nicht auftreten, gilt frühzeitig zu ermitteln, ob alle Prozesse im Restaurant richtig laufen. Hier bietet sich die Chance, zumindest aus Kundensicht – dem Leistungsempfänger – die Richtigkeit auf die Probe zu stellen.

Die Kundenzufriedenheitsbefragung am Ende des Dialoges ist schon zu spät!



In Restaurants erlebt der Kunde zweistufige Zufriedenheitsbefragungen.

Wer ein Gourmetrestaurant besucht, erlebt in der Regel eine mindestens zweistufige Kundenzufriedenheitsbefragung. Nicht selten besteht sie aus mehreren Teilen. Steht das Essen auf dem Tisch, erfolgt die dezenteste Frage, ob denn alles passe. Wird abserviert, erkundigt sich das Personal nach der Zufriedenheit.

Das gilt übrigens auch für ein gutes Hotel. Nachdem der geschätzte Gast zum ersten Mal sein Zimmer verlässt, sollte die Frage «Passt alles, oder sollen wir das Zimmer tauschen?» erfolgen. Nach der ersten Nacht kommt die Zufriedenheitsfrage. Die hohe Kunst besteht laut Wolfgang Schwarz darin, zum richtigen Zeitpunkt die Erkundigung so dezent wie möglich einzuholen. Für den Gast soll es eine Aufmerksamkeit und ein Gefühl der Wertschätzung, für den Manager die Chance zum Nachsteuern sein. Das Prinzip der Zweistufigkeit lässt sich aus Sicht der Autoren auch in (fast) jedem Service-Dialog am Telefon anwenden. Probieren Sie es doch einfach mal aus! ■

Wolfgang Schwarz besuchte die «Kaderschmiede» Tourismusschulen Bad Gleichenberg. Heute ist er Inhaber des Nobelhotels und Haubenlokals «Kloster am Spitz» in Purbach/Österreich. www.klosteramspitz.at Bernhard Gandolf ist Certified Management Consultant/BDU und Inhaber von [eisq european institute for service quality](http://eisq.eu). www.eisq.eu