beruf & zukunft

Weiterbildung im Fokus 11/2014

Sonderteil für die Karriereplanung
gastronomie & hotellerie – Das Unternehmer-Magazin

Nah am Gast sein

Tipps zum Umgang mit schwierigen Kunden

„Hat es geschmeckt?" – so lautet die Standardfrage, wenn Kellner nach dem Essen abräumen. Oft runtergenudelt und nur rhetorisch gemeint, wird lediglich die Antwort: „Danke, gut." erwartet.

„Das geht gar nicht", findet Kurt Höller. Der Inhaber des Restaurants »Lido« am Staffelsee schärft seinen acht Mitarbeitern und bis zu acht Aushilfen ein, präsent zu sein: wirklich fragen, wirklich hören.
Denn jedes Lob ist eine Wertschätzung für das Restaurant und seine Mitarbeiter, so wie jede Beschwerde eine kleine, aber wertvolle Unternehmensberatung ist.

Gast emotional abholen

Wenn Gäste etwas bemängeln, haben seine Bedienungen freie Hand und können nach eigenem Ermessen einen Ausgleich anbieten. Einen Espresso, einen Kaffee oder Eis für die Kinder. Zu dem Zeitpunkt ist es dem 48-jährigen Quereinsteiger völlig egal, ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht.
Diese Einstellung findet Vertriebstrainer Jürgen Frey richtig: „Es ist wichtig, Kunden emotional abzuholen." Ganz gleich, ob in der Küche etwas schief lief oder der Gast penibel ist: Er ist zunächst verärgert und möchte gehört werden, so der Buchautor (»Mein Freund, der Kunde«). Denn neben dem sachlichen Problem ist zusätzlich die Beziehungsebene gestört. Im ersten Moment kann es deshalb hilfreich sein, sich psychologisch auf die Seite des Gastes zu schlagen: Wir werden das Problem lösen!

Das offene Gespräch suchen

Allerdings rät der Wirtschaftsingenieur – je nach Branche – nicht zu schnell Kompromisse einzugehen.
Gastronomie und Hotellerie haben den Vorteil, schnell mit einer Kleinigkeit aufwarten zu können, die den Gast beruhigt. Außerdem ergibt sich bei einem Getränk eine entspanntere Situation, in der die Beschwerde geklärt werden kann.

FOTO: FOTOLIA.DE/APOPS

Neun Tipps zum Umgang mit schwierigen Kunden

Entschuldigung. Einen Kunden um Entschuldigung zu bitten, ist immer gut. Aber sagen Sie: „Ich bitte um Entschuldigung" nicht: „Ich entschuldige mich!"

Fehler zugeben. Nichts ist so entwaffnend wie einen Fehler zuzugeben und auf sich persönlich zu nehmen.

Entschädigung. Die Erfahrung zeigt, selbst sehr erboste Kunden sind mit kleinen Zugeständnissen oft zufrieden.

Rücksprache. Wenn Sie mit Ihrem Latein am Ende sind und das Gespräch sitzt fest, bitten Sie Ihren Gesprächspartner um eine Unterbrechung. „Geben Sie mir die Chance, darüber noch einmal nachzudenken. Ist es in Ordnung, wenn ich Sie heute Mittag anrufe?"

Wir-Gefühl. Manchmal hilft es, sich auf die Seite des Gastes zu schlagen: „Wir lösen das Problem."

Wiederholungen. In schwierigen Kundengesprächen fällt es Gesprächspartnern schwer, zuzuhören. Es ist sinnvoll, den eigenen Standpunkt in unterschiedlichen Worten mehrfach zu wiederholen.

Zeitfaktor. Manchmal ist es gut, Zeit zu gewinnen und Dampf raus zu lassen.

Ball zurückspielen. Eine starke Frage ist immer: „Was schlagen Sie vor?"

Prioritäten. Sind die Gäste, die am lautesten schreien, auch die wichtigsten? Und lohnt es sich, um diesen (kleinen) Betrag überhaupt zu streiten?

Oft nimmt sich Höller selbst die Zeit, kümmert sich um seine Gäste und fragt, was genau denn nicht gefallen habe. Schnell bekommt der gelernte Großhändler, der das »Lido« seit 10 Jahren führt, mit, ob er es mit einem Nörgler oder einem Ehrlichen zu tun hat. Nörgler kann er nicht retten und die helfen ihm auch nicht, sein Restaurant besser zu machen. Aber von den Ehrlichen kann der Betrieb lernen. Denn Fehler und Flüchtigkeiten sind bei 60 Plätzen im Restaurant und 150 auf der Terrasse nicht 110-prozentig zu vermeiden.

Fehler zugeben können

Frey bestätigt: „Nichts ist so entwaffnend, wie einen Fehler zuzugeben". Oft laufen Schuldzuweisungen ins Leere, wenn der Gast hört: „Da ist uns ein Fehler passiert. Das geht auf unser Konto." Ebenso können Gastwirte Spannung aus dem Gespräch nehmen, wenn sie fragen: „Was schlagen Sie vor?" Damit signalisieren sie, dass ihnen an einer gemeinsamen Lösung liegt. Denn langfristig will jede Gaststätte und jedes Hotel seine Kunden behalten. Die Reputation und der Leumund spielen dafür eine große Rolle. Unkomplizierte Lösungen von Konflikten tragen insbesondere dazu bei, dass Gäste positiv über ein Haus sprechen. „Manche kommen gestresst von der Arbeit oder haben privat Ärger", weiß Höller. Sie suchen vielleicht einfach nach einer Gelegenheit, Dampf abzulassen. Wenn sich ein Mitarbeiter, besser noch der Chef, auf ein kurzes Gespräch einlässt und dem Gast Aufmerksamkeit schenkt, verlässt der das Lokal/Hotel mit einem guten Gefühl.

Vorausschauend handeln

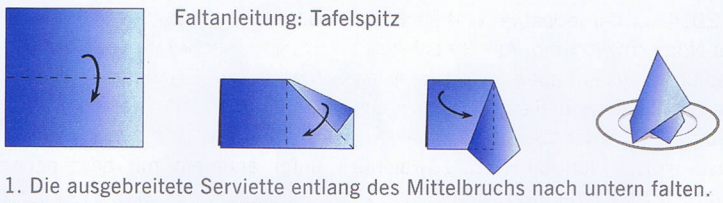
Auch ein vorausschauendes Verhalten des Teams kann Stresssituationen entschärfen. Wieder als Beispiel das »Lido«: Normalerweise verlassen am Staffelsee Hauptgerichte nach 20 Minuten die Küche, aber wenn die Münchener ihre Seen im Süden besuchen, werden Gaststätten und Restaurants geradezu überrannt. An sonnigen Tagen registriert die Kasse bis zu 600 Bons. Dann kommt die Küche kaum nach. In solchen Fällen muss die Bedienung vorwarnen: „Es kann 30 Minuten oder gar 45 Minuten dauern." Eilige und Hungrige suchen dann eventuell eine andere Restauration. Das ist immer noch besser, als sie zu verärgern, findet Kurt Höller. Aber ein kleiner Salat kann die Gemüter möglicherweise auch schon besänftigen.

Prioritäten setzen

Schon kleine Zugeständnisse können erboste Kunden befriedigen, weiß Jürgen Frey aus Erfahrung. Allerdings mahnt der Prokurist der Unternehmensberatung Tempus-Consulting die richtigen Prioritäten zu setzen: Der Kunde, der am lautesten schreit, muss nicht der wichtigste sein. Und es gelte immer zu prüfen, ob es sich lohnt, um den zur Debatte stehenden Betrag zu streiten. In manchen Fällen könnte die Arbeitszeit sinnvoller genutzt werden, als um Kleinigkeiten zu zanken.
Das bestätigt Höller: „Es wird viel zu oft diskutiert." Für vernünftige Konfliktlösungen benötigen Gastwirte und Hoteliers Fingerspitzengefühl: Jeder Kunde, jede Reklamation, jede Situation ist anders. Ein standardisiertes Verhalten gegenüber schwierigen Kunden gebe es nicht, so Frey – leider.

Jens Gieseler

Mit Stil gedeckt



Faltanleitung: Tafelspitz

1. Die ausgebreitete Serviette entlang des Mittelbruchs nach untern falten.
2. Rollen Sie die rechte Hälfte zu einem Trichter zur Mitte, und richten Sie die Serviette auf.
3. Legen Sie die linke Hälfte komplett über den rechten eingerollten Trichter.
4. Fertige Figur.

Die klassischen Weihnachtsfarben Rot, Grün, Gold und Silber sorgen in jedem Restaurant und auf jeder Tafel für stilvolle Eleganz. Doch wie wäre es, einmal mit erdigen Naturtönen für Harmonie und ein stimmungsvolles Ambiente zu sorgen? Mit dem Motiv »Wood Star« präsentiert Duni eine interessante Variante, die die Advents- und Weihnachtszeit einmal ganz anders in Szene setzt: Einfache und schlichte Holzstrukturen in Form eines Sterns machen diese Wohlfühlatmosphäre aus. Da bedarf es auch keiner aufwändigen Servietten-faltung mehr.

FOTO/ZEICHNUNGEN: DUNI