

Wie reagieren Sie angemessen? Bewertungen



Stellen Sie sich vor

Ein Dialog verläuft auf einer viel besseren Basis, wenn sich die Gesprächspartner kennen, besonders wenn es um Ihre Dienstleistungen geht!

Seien Sie freundlich

Bedanken Sie sich bei Ihrem Kunden für das Feedback und reagieren Sie freundlich und sachlich, auch bei Kritik!

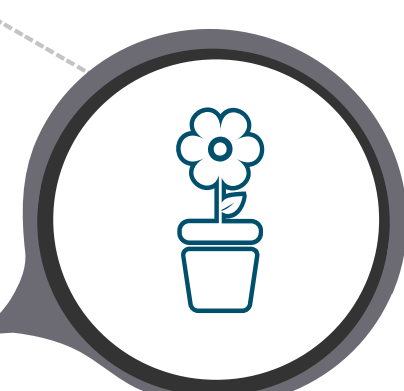


Gesagte aufgreifen

Der Kunde fühlt sich verstanden, wenn Sie auf seine Wünsche / Feedback & Bewertungen eingehen.

Bitten Sie um Entschuldigung

Falls dem Gast Unbequemlichkeiten bei Ihnen widerfahren sind, entschuldigen Sie sich und bieten z.B. einen Rabatt für die nächste Dienstleistung an.



Abhilfe schaffen

Falls möglich, beheben Sie das Problem sofort, um dem Kunden zufrieden zu stellen und weitere mögliche schlechte Bewertungen zu vermeiden.

Beispiel für eine angemessene Reaktion

Bewertung des Gastes

██████ • Juli 2016
Personal Top. Zimmer Flop



Eindeutig hervorzuheben ist das durchweg äußerst freundliche und hilfsbereite Personal!! Hingegen werden durch den gelungenen Internetauftritt (sehr positive Bilder) in die Zimmer hohe Erwartungen geweckt, die vor Ort jedoch nicht gehalten werden können. Die Einrichtung und Ausstattung macht einen z.T. "abgegriffenen" Eindruck. Ferner fehlte es dem Zimmer - für ein privat geführtes Hotel - an der sonst so üblichen persönlichen Note.

Reaktion des Hotels

Der Gast wird persönlich angesprochen, die antwortende Mitarbeiterin gibt Ihren Namen an.

Zuallerst wird dem Gast gedankt, eine Bewertung abgegeben zu haben (auch bei negativen Bewertungen).

Kommentar des Hoteliers

Lieber ██████, zunächst einmal vielen Dank für Ihr Lob. Gastfreundschaft ist das A und O eines guten Hotelaufenthaltes. Schön, dass Sie dies in Ihrer Bewertung hervorheben. Schade, dass Sie mit Ihrem Zimmer nicht ganz zufrieden waren. Unsere Fotos sind alle aktuell, zeigen also den tatsächlichen Stand der Zimmer. Natürlich arbeiten wir durchweg an Modernisierungen im ganzen Haus. Gerade haben wir einen Teil der öffentlichen Bereiche verschönert, aktuell wird der Hintereingang und die Fassade erneuert und in den kommenden Monaten werden auch die ersten Zimmer wieder modernisiert. Daher hoffen wir, dass Sie uns noch eine Chance geben und wir Sie in Zukunft noch einmal wieder im ██████ begrüßen dürfen. Mit herzlichen Grüßen aus dem ██████ Münster
Julia ██████
Vertriebsassistentin

Die Reaktion des Hotels ist von Anfang bis Ende freundlich und verständnisvoll.

Die Kritik des Gastes wird aufgegriffen. Der Betreiber schildert offen und ehrlich die Situation im Hotel und schafft so Verständnis.

Key-Learnings



Seien Sie bei Ihren Reaktionen immer offen und ehrlich und nutzen Sie das Feedback zur Verbesserung Ihrer Leistungen!



Bleiben Sie immer höflich, selbst wenn Kritik manchmal ungerechtfertigt erscheint.



Antworten Sie individuell auf jede Anfrage! Nichts vermittelt mehr Desinteresse am Wohl des Gastes als standardisierte Antworten.



Und ganz nebenbei...

... vereinzelt negative Kommentare erhöhen Ihre

... Glaubwürdigkeit!