



Merkblatt

Reklamation

Umgang mit Wünschen, Beschwerden und Anregungen

(c) E. Fröhlich (2024)



Umgang mit Beschwerden

Eine Beschwerde sollte unbedingt als Chance gesehen werden, um Enttäuschungen, Missverständnisse und Missmut zu beseitigen.

- **Verbesserungsvorschläge** - Gästebeschwerden zeigen, wo es Verbesserungspotenziale gibt
- **Kundenbindung** - ein gelöstes Problem stärkt die Bindung zu Gästen
- **Imagepflege** - ein professioneller Umgang mit Reklamationen hinterlässt einen guten Eindruck



Tipps für das Gespräch

Der Umgang mit Beschwerden erfordert Ruhe, Empathie und schnelle, lösungsorientierte Reaktionen. Helfen Sie dem Gast, sich Schritt für Schritt zu beruhigen, indem Sie respektvoll mit ihm und seinem Anliegen umgehen. **Bleiben Sie ruhig**, auch wenn das Gespräch nicht sofort den gewünschten Verlauf nimmt. Emotionsausbrüche oder Frust könnten die Situation verschlimmern.

Geben Sie dem Gast **Sicherheit** - "Wir regeln das für Sie", "wir kümmern uns umgehend um Ihr Anliegen". **Aktiv zuhören**: Hören Sie dem Gast zu, lassen Sie ihn ausreden und zeigen Sie Verständnis. Bsp. Es tut mir leid, dass Sie das so empfunden haben.

Mögliche Lösungen anbieten - klären Sie die Ursache, ohne Schuldzuweisungen und bieten Sie praktikable Lösungen an. Falls eine sofortige Lösung nicht möglich ist, informieren Sie den Gast darüber, wann und wie das Problem behoben werden kann. **Verbindliche Zusagen** machen - Vermeiden Sie vage Versprechen. Geben Sie dem Gast klare Zeitrahmen und Verfahrensschritte, die eingehalten werden können. **Zusammenfassen**: Fassen Sie die besprochenen Punkte zusammen und stellen Sie sicher, dass beide Seiten das gleiche Verständnis vom weiteren Vorgehen haben.



Phasen des Beschwerdegesprächs

Phase 1 - Annahme der Beschwerde - aktives Zuhören

- Es steht nicht im Vordergrund, ob die Beschwerde berechtigt ist oder nicht
- Wertneutrales Zuhören und versuchen, die Lage des Gastes zu verstehen
- Widmen Sie der Beschwerde die volle Aufmerksamkeit

Phase 2 - Verständnis signalisieren und Sachverhalt konkretisieren

- W-Fragen bei Unklarheiten (Was, Wer, Warum, Wie)
- Verständnis kommunizieren - gegebenenfalls Notizen machen

Phase 3 - Entschuldigung

- Grundsätzlich nur für Dinge entschuldigen, die falsch gelaufen sind
 - Die Entschuldigung sollte aus den Worten, der Gestik und Mimik klar hervorgehen

Phase 4 - Lösungen anbieten und die Umsetzung erklären

- Man sollte ohne zu zögern eine Lösung anbieten - keine Rechtfertigung für den Fehler
 - Es gilt Alternativangebote anzubieten – dann beschäftigt sich der Gast mit der Lösung und nicht mit der Beschwerde

Phase 5 - Kompensation

- Ob eine Kompensation angeboten wird oder nicht, hängt in erster Linie von dem "entstandenen Schaden" ab
 - Oft wollen Gäste lediglich, dass der Grund für die Beschwerde beseitigt wird

Phase 6 - Feedback

- Dem Gast soll ehrlich Anerkennung gezeigt werden, da er dem Betrieb die Möglichkeit gibt, sich zu verbessern
- Beim Gast noch einmal nachfragen, ob nun alles in Ordnung ist
- Je nach Art der Reklamation sollte das relativ zeitnah geschehen



Online-Reklamationen/ Online-Rezensionen

Nur sehr wenige Betriebe reagieren auf negative Bewertungen im Internet, obwohl es bei sehr vielen Plattformen möglich ist. Negative Bewertungen, die nicht kommentiert werden, können zu Verlusten von zukünftigen Gästen führen.

Aus diesem Grund ist es ratsam, auf die Anregungen und Beschwerden der Gäste einzugehen. So vermittelt man dem Gast, dass man sich der Kritik annimmt und an Verbesserungen arbeitet.

Es kann vorkommen, dass sich ein Gast bereits vor Ort beschwert hat und trotz „Wiedergutmachung“ eine negative Bewertung hinterlässt. Sinnvoll wäre hierbei das Anbieten eines direkten Kontaktes (wenn möglich), um den anderen Gästen hohe Professionalität und Engagement zu zeigen.



Tipps für die Reaktion auf Online-Beschwerden

- Reagieren Sie am besten innerhalb von 24 Stunden
- Bleiben Sie professionell und höflich
- Verwenden Sie kurze Sätze, wenn möglich in der Sprache der Bewertung
- Der Fokus sollte auf den Hauptkritik-Punkten der Beschwerde liegen
- Werden Sie nicht persönlich:
 - „Ihre Aussagen treffen uns sehr.“
 - „Wir sind schockiert.“
- Achten Sie auf die Rechtschreibung
- Achten Sie auf eine einheitliche Kommunikation bei den Kommentaren (Ich, Wir, das gesamte Team)
- Vermeiden Sie Rechtfertigungen:
 - „Wir sind stolz auf unser Konzept.“
- Konzentrieren Sie sich in erster Linie auf die Beantwortung von negativer Kritik



Verfassen einer Antwort für eine Online-Beschwerde

- Bedanken Sie sich für die Bewertung
- Zeigen Sie dem Verfasser, dass Sie ihn verstehen
- Entschuldigen Sie sich für Fehler
- Erklären Sie, welche Schritte unternommen wurden, um den Fehler zu beheben
- Beenden Sie den Kommentar positiv



Umgang mit unstimmgigen Bewertungen

Die Bewertung bezieht sich auf Angebote oder Erlebnisse, die am Betrieb nicht vorhanden sind (z. B. ein Pool, obwohl keiner existiert).

• Vorgehensweise

Melden Sie die Bewertung bei der jeweiligen Plattform. Viele Portale ermöglichen das Melden von mutmaßlich falschen oder irreführenden Bewertungen.

• Wichtig

Vorab Beweise sichern (z. B. Screenshots) und bei der Meldung stets sachlich und nachvollziehbar argumentieren.



Wie erkenne ich Fake- Bewertungen?



- www.onlinesicherheit.at
Kundenbewertungen: Was ist erlaubt? Und wie erkennt man Fakes?



weiterführende Information



- www.wko.at
Bewertungen im Internet



- www.tourismusberatung.prodingler.at
Die Phasen eines Beschwerdegespräches



- www.bmaw.gv.at
Broschüre: Danke, lieber Gast!

Kontakt **Landwirtschaftskammer Steiermark**
Fachberatung bäuerliche Vermietung
Obersteiermark
Dipl.-Päd. Ing. Maria Habertheuer
Tel.: 03612/22531-5133, maria.habertheuer@lk-stmk.at

Süd-, Ost- und Weststeiermark
Melanie Pirker
Tel.: 03172/2684-5615, melanie.pirker@lk-stmk.at

Impressum Für das Gesamtkonzept: Ines Pomberger, Bsc. - LK Steiermark
Für den Inhalt: Ines Pomberger, Bsc. - LK Steiermark
Quellen: Österreichische Hoteliervereinigung, Wirtschaftskammer Österreich,
Tourismusberatung Prodingler
Stand: Jänner 2026

Dieses Schriftstück ersetzt keine persönliche Beratung!