**Egal was schiefgeht: Der Gast muss das Lokal zufrieden verlassen**

Der professionelle Umgang mit Beschwerden kann Gäste sogar binden

**RHÖN. Im gastronomischen Alltag kann schon einmal etwas nicht so laufen, wie es eigentlich müsste: Das Essen ist zu kalt, die Wartezeit zu lang, das Mineralwasser oder der Weißwein sind zu warm. In all diesen Fällen kommt es darauf an, mit dem Gast zu kommunizieren, Fehler einzugestehen und Kulanz zu zeigen. Denn: Egal was schiefgeht, der Gast muss das Lokal zufrieden verlassen.**

„Gäste binden – professioneller Umgang mit Beschwerden“ lautete das Thema des jüngsten Seminars im Rahmen der RhönSprudel Genussakademie, einer Gemeinschaftsinitiative des MineralBrunnen RhönSprudel und der Dachmarke Rhön. Kerstin Schulze-Pendorf, QM3-Managerin aus Potsdam, war dazu erneut in die Rhön gekommen, um das Wissen bei den Fach- und Führungskräften der Gastronomie und Hotellerie aus allen Teilen der Rhön aufzufrischen.

Die Bandbreite dessen, was falsch laufen kann, ist groß: Die Vorspeise kommt nicht an den Tisch, weil sie schlichtweg vergessen wurde. Das Essen ist versalzen und bereitet daher wenig Genuss. Oder im Hotelzimmer gibt es kein warmes Wasser und rundherum herrscht Lärm. „In allen Fällen muss versucht werden, dem Gast entgegenzukommen – in Form eines Essensgutscheins oder indem das Zimmer sofort getauscht wird. Der Gast darf ein Hotel oder ein Restaurant niemals unzufrieden verlassen“, gab Schulze-Pendorf den 15 anwesenden Gastronomen mit auf den Weg.

Es gehe darum, dem Gast im Nachhinein mitzuteilen, dass das jeweilige Haus in Wirklichkeit besser ist und eine zweite Chance verdient hat. „Der Gast muss immer das Signal erhalten: Du bist uns wichtig. Dann kommt er auch trotz einer Panne, die passiert ist, wieder.“ Doch oft wird Kritik in der Gastronomie und Hotellerie als pures „Meckern“ verstanden. Dann sind die Reaktionen des Personals meist falsch. Dem Gast wird unterstellt, dass er lügt, ihm wird gesagt, „bei uns kann das nicht sein“ oder ihm wird belehrend widersprochen. Kerstin Schulze-Pendorf warb daher dafür, ein funktionierendes Beschwerdemanagement aufzubauen. Nur so wisse jeder Mitarbeiter genau, wie er mit Beschwerden umzugehen hat. Oft sei Gästekritik nämlich reine Chefsache und die Servicekraft, die die Beschwerde unmittelbar entgegennimmt, habe gar keine Entscheidungsbefugnis. „Aber was passiert, wenn der Chef zum Zeitpunkt der Kritik gar nicht im Haus ist?“

Professionell mit Beschwerden umzugehen bedeutet, dem Gast zuzuhören, Interesse an seinem Problem zu zeigen, Bestätigungsworte zu finden und ihn im Gespräch stets anzuschauen. „Wer Fehler offen zugibt und nichts vertuscht, der zeigt Fachkompetenz. Das kommt beim Gast positiv an, denn er fühlt sich ernst genommen“, meinte Schulze-Pendorf. Schließlich beleuchtete die Referentin noch die unterschiedlichen Charaktere, die ihre Kritik äußern können. Der Gewissenhafte wird sich vorher genau überlegen, ob er kritisiert, und wenn, dann wird er dies sachlich und ruhig tun. Der Choleriker hingegen wird nicht hinter dem Berg halten und laut seinem Unmut Luft machen. Und der Dominante sucht ohnehin das „Haar in der Suppe“.

„Ich selbst sehe in der Kritik eines Gastes eine Chance, um daraus zu lernen und etwas Neues aufzubauen“, sagte Georg Weisheit, Ausbilder und Teamleiter im Eiscafé „Zum Polarstern“ in Bad Liebenstein (Thüringen). Natalia Faulstich, Mitinhaberin im Landhotel „Rhönblick“ in Petersberg (Hessen), fand die Möglichkeit perfekt, sich in den Seminarpausen mit den Kollegen und Kolleginnen auszutauschen. Es sei wichtig, dass die Gastronomen einer Region miteinander sprechen, und dafür biete die RhönSprudel Genussakademie eine ausgezeichnete Plattform. „Das Schöne an diesem Seminar war für mich, dass alle von Anfang an mitdiskutieren durften und in der zweiten Seminarhälfte selbst aktiv werden mussten“, sagte Verena Hergenröder, Juniorchefin im Landgasthof „Zum Weißen Rössl“ in Stralsbach (Bayern). Am Nachmittag hieß es nämlich für die Teilnehmer, in die Rollen des Gastes und der Servicekraft zu schlüpfen und am Telefon ein professionelles Beschwerdegespräch zu führen.

Das nächste Seminar im Rahmen der RhönSprudel Genussakademie findet am Mittwoch, 18. März, im Berggasthof „Sennhütte“ in Fladungen statt. Dann wird sich Deutschlands bekannter Trainer und Coach Frank Simmeth dem Thema „Mitarbeiter gastorientiert führen“ widmen. Mehr Informationen gibt es im Internet unter [www.rhoensprudel-genussakademie.de](http://www.rhoensprudel-genussakademie.de).

**Pressekontakt**:

Carsten Kallenbach

Freies Journalistenbüro der Rhön

Telefon: 036946/26106

Handy: 0171/8377759

E-Mail: carsten.kallenbach@t-online.de