

Wer nicht zufrieden ist, darf gratis im Hotel übernachten

Service entscheidet beim Kampf um Gäste

Klappt im Hotel der Weckruf nicht, ist der Kellner mufflig oder das Essen kalt, braucht der Gast im günstigsten Fall nichts zu bezahlen. Leipziger Hoteliers setzen verstärkt auf die „Waffe Kundenzufriedenheit“, um sich am übersättigten Markt Anteile zu erkämpfen.

Bislang ist es in Deutschland nicht selbstverständlich, Beschwerden und Wünsche rund um die Uhr vorzubringen, ohne als Störenfried zu gelten – im Gegensatz zur vielzitierten Service-Mentalität der Amerikaner oder Japaner. Doch mittlerweile erlaubt es die Schwemme neuer, moderner Hotels bei Buchungszahlen an der Schmerzgrenze vielen Häusern kaum noch, im Kampf um Marktanteile die „Waffe Kundenfreundlichkeit“ zu vernachlässigen. Mit „Garantien“ und selbstauferlegten Normen bemühen sich zunehmend mehr Hoteliers, die Erwartungen der Gäste nicht nur zu erfüllen, sondern am besten gleich zu überbieten.

So trat im „Ibis“-Hotel am Brühl, wie in allen europäischen Hotels der Kette, vor kurzem das „15-Minuten-Versprechen“ in Kraft: „Wir lösen jedes Problem, das wir verschuldet haben, binnen einer Viertelstunde – oder der Gast braucht nichts zu bezahlen“, sagt Direktor Edgar Vonderweiden. Seine 17 Mitarbeiter wurden intensiv geschult, wie man ausgerissene Antennenkabel repariert, Fernsehsender programmiert oder Glühbirnen wechselt. Angst, daß die Mängelsuche bei

den Gästen nun zum Massensport wird, hat Vonderweiden aber nicht: „Die meisten sind eher kulant als nörglig.“ In der Testphase mußten seit Anfang des Jahres lediglich zwei Gratis-Übernachtungen gewährt werden.

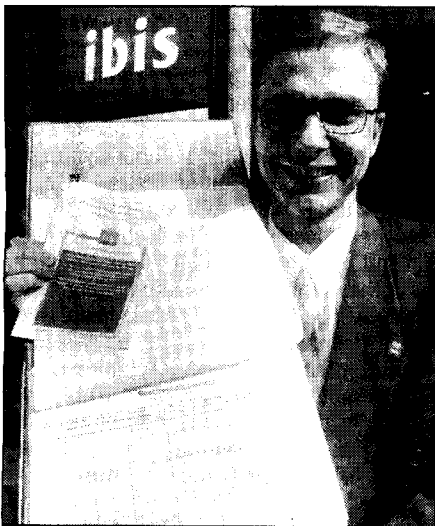
Auch das „Atlanta“-Hotel in Wachau will unter neuer Leitung der amerikanischen Park-Plaza-Gesellschaft im Herbst eine „Geld-zurück-Garantie“ einführen. „Wenn der Gast mit unserer Leistung nicht zufrieden ist, braucht er konsequent nichts zu bezahlen“, erklärt Jörg Stoffers, Deutschland-Marketingchef der Kette. Für ihn ist das „Wohlfühl-Gefühl“ entscheidend: „Daß die Ausstattung stimmt, die Zimmer sauber und die Fenster geputzt sind, setzen die Leute voraus. Aber an der Gastfreundlichkeit werden gute und schlechte Hotels aus der großen Zahl der Mitbewerber unterschieden.“

Der „Breitenfelder Hof“ oder das „Balance“-Hotel gehen einen anderen Weg: Sie geben kein Geld zurück, unterziehen sich aber jährlich einer Prüfung nach den strengen Industrienormen DIN EN ISO 9002 beziehungsweise 9001. „Die Systematik im Hotelbetrieb muß stimmen, alles optimal funktionieren, damit Reklamationen gar nicht erst auftreten“, findet Tanja Bakry vom „Breitenfelder Hof“. Von Preisnachlässen hält sie nichts: „Ist der Gast nicht geweckt worden, dann kümmern wir uns lieber darum, daß sein Flug umgebucht wird. Das hilft ihm in dieser Situation viel mehr.“

Dabei zählt der vergessene Weckruf allerdings zu den seltensten Pannen: Viel häufiger werden Störungen am Fernsehgerät, zu geringe Raumtemperatur oder kaputte Glühbirnen beanstandet. Auch tropfende Wasserleitungen, defekte Zigarettenautomaten oder knackende Geräusche am Minibar-Kühlschrank tauchen auf den Mängellisten auf. Manche Gäste ärgern sich über Unfreundlichkeit oder Unflexibilität bei kurzfristigen Sonderwünschen, andere brauchen einfach nur zusätzliche Handtücher, Kopfkissen oder einen Hosenbügler.

Kerstin Decker

Lesen Sie dazu auch „Meine Meinung“



Direktor Edgar Vonderweiden mit der Reklamationsmappe seines Hotels: Alle Beanstandungen werden in 15 Minuten behoben.

Foto: André Kempner

Not macht auch freundlich

Von KERSTIN DECKER

Not macht nicht nur erfinderisch – auch freundlich: Die Hotelbranche, die vor einem Berg leerer Betten steht, setzt auf noch mehr Service und Liebenswürdigkeit, um



Gäste an sich zu binden. Den Kunden wird's freuen, für ihn brechen paradiesische Zeiten an, wenn er künftig König, Kaiser und Freund zugleich ist und rundum verwöhnt wird.

Bedenklich ist, daß eine moderne Dienstleistungsgesellschaft sich erst in höchster Not darauf besinnt, aus dem Faktor Servicebereitschaft das Maximale herauszuholen. ~~Und dabei sind~~ es nicht mal die Hoteliers, die den meisten Nachholebedarf haben: Viele Handwerker, Autowerkstätten oder Wohnungsverwaltungen hätten es wesentlich nötiger, den Kunden endlich wichtiger zu nehmen als sich selbst.

Bevor sich manche Gäste nun vielleicht in Hotels und Restaurants wie die Gutsherren aufspielen, sollten sie bedenken: Das Personal steht schon jetzt unter gewaltigem Druck, leistet teils erhebliche Überstunden, ohne sie jemals „abfeiern“ zu können, und wird dafür auch noch schlecht bezahlt. Unter diesen Bedingungen dem Gast jeden Wunsch mit einem Lächeln zu erfüllen, ist leichter verlangt, als wirklich getan.