

# Weiterbildungen im Tourismus

Projekt "Modernisierungssprint – Qualität und Nachhaltigkeit"



Finanziert von der  
Europäischen Union



DIE   
**FERIENHAUS**  
AKADEMIE





# Auf alles gewappnet - professionell in jeder Situation

Willkommen zum Kurs "Beschwerden und Bewertungen" im Rahmen der Seminarreihe 2022/23 des TMV





## Ute Rentmeister

- Dipl. Wirtschaftsgeographin, Schwerpunkt Tourismus
- 1985 bis heute Journalistin
- 2004 - 2016 Pressesprecherin/ Abteilungsleiterin Kommunikation beim DIHK in Berlin
- seit 2016 Vermietung von 2 FeWos an der Ostsee
- 2017 Leiterin Public Affairs bei der Deutschen Welle (DW)
- seit 2019 Ferienhaus-Akademie



## Heike Inkermann

- Dipl. Ing. Architektin
- Tischlerin
- 1988-91 wiss. Mitarbeiterin TU Dresden FA Architektur
- 1991-99 angestellte Architektin
- seit 1999 Inkermann Architektur und Innenraum, freiberufliche Architektin
- seit 2011 Vermietung eines Ferienhauses an der Ostsee
- seit 2019 Ferienhaus-Akademie



## Inhalt und Ablauf

- Gästeerwartungen erfüllen - Enttäuschungen vorbeugen  
*10.30 Uhr Päuschen*
- Auf alles gewappnet - Beschwerden perfekt managen
- *12.45 Uhr Mittagspause*
- Souveräner Umgang mit Kritik - Chancen ergreifen  
*15 Uhr Päuschen*
- Die Macht der Bewertungen
- Professioneller Umgang mit Schadensfällen
- Handling von Extrawünschen und Stornos
- Tipps und Zusammenfassung



## Unterschied zwischen Beschwerden, Kritik, Bewertungen

**Beschwerden** sind immer eine Chance für Gastgeber, denn sie werden vom Gast direkt vor Ort angebracht. Er sieht ein Problem - sein Wunsch: Das Problem soll gelöst werden. Durch Ersatz oder andere Art der Wiedergutmachung. Wird das Problem gelöst, erfolgt meist keine öffentliche Kritik oder positiv mit dem Hinweis, wenn mal etwas passiert, dann wird geholfen.

**Kritik** dagegen wird erst bei oder nach Abreise geäußert, wenn aufgefordert wird, die Unterkunft öffentlich einzuschätzen. Sie findet sich dann im Netz wieder und der Gastgeber sollte sich in jedem Fall damit auseinandersetzen.

**Bewertungen** werden in Form von Punkten abgegeben und oftmals mit Text (Kritik) begründet. Es gibt die verschiedensten Systeme, je nach Plattform. Werden ohne Angabe von Gründen schlechte Bewertungen abgegeben, dann ist das für Gastgeber der worst case.



## Darüber klagen Gäste am häufigsten

1. Wohnung entspricht nicht der Beschreibung
2. Kommunikationsprobleme
3. Beschädigtes, **altes Mobiliar** (unbequeme Betten), **Küchenausstattung** nicht ausreichend
4. Mangelnde **Sauberkeit**
5. **Technische Probleme** (WLAN, Internet)
6. **Lage** entspricht nicht den Erwartungen
7. **Mücken**, Ameisen etc.
8. Zu wenig **Privatsphäre**, Objekt zu hellhörig, Umgebung zu laut
9. Mangel an Produkten (Toilettenpapier)

Quelle: Lodgify u.a.



## Enttäuschte Gäste-Erwartungen Ursachen und Folgen

Intransparenz,  
unkorrekte Angaben,  
Objekt erfüllt Erwartungen nicht

es hakt bei Organisation der  
Vermietung

Unkenntnis und/oder schlechte  
Kommunikation

Beschwerden

öffentliche Kritik

schlechte Bewertungen

Gäste kommen nicht wieder



## 10 Tipps Gäste-Erwartungen erfüllen - Enttäuschungen vorbeugen

1. **Realistische Darstellung** von Objekt und Lage, **aktuelle Informationen** und **Fotos**
2. **Kommunikation vorübergehender** Einschränkungen
3. **Rechtssicherer** Mietvertrag
4. **Preis-Leistungsverhältnis** und **Service**
5. Kenntnis über **Pflichten und Rechte**
6. **Gäste-Mappe mit Regeln**
7. **Einheitliche Angaben** auf allen Ausspielwegen und **transparente Konditionen**
8. **Regelmäßig Modernisieren** und bei **Anschaffungen** mögliche **Probleme mitdenken**
9. **Pfleglicher Umgang** mit Buchungsanfragen
10. **Kleine Geschenke** erhalten die Freundschaft



## 1. Realistische Darstellung von Objekt und Lage, aktuelle Informationen und Fotos



- Gäste buchen nach Inseraten, vor Ort müssen diese Erwartungen erfüllt werden - also setzt Euer Objekt in Szene, aber **übertreibt nicht**,
- **Aktuelle Fotos: Veränderungen/Neuerungen** zeitnah abbilden
- **Alle Räume** zeigen mit vielen Bildern (12-18), nicht nur Details, dann wissen die Gäste genau, was sie erwartet, schafft Vertrauen
- Setzt **Deko** für Fotos ein - aber Gäste sollten die **Deko** im Objekt auch vorfinden
- **Außenanlagen/Garten** zeigen,
- **Realistische und vollständige Beschreibung** der Unterkunft und des Umfeldes, z.B. Lage direkt an belebter Straße.
- **Besonderheiten** nicht verschweigen, z.B. Cafe im Haus



## Vermutliche Mankos des Objekts nett einbinden (1/2)

Der große Garten mit Liegewiese kann **gemeinschaftlich** genutzt werden. Außerdem steht dir ein PKW-Stellplatz zur Verfügung.

Ein besonderes Highlight ist die großzügige Sauna im Dachgeschoss des Hauses ... Bitte beachte, dass die Sauna per **Münzzahlung** genutzt wird.

Bitte beachte, dass nicht außerhalb des Grundstücks geparkt werden darf, da es sich hier um ein Naturschutzgebiet handelt. **Falschparken wird mit hohen Geldbußen** bestraft.

Mit Blick auf den Kirchturm und den traumhaften Naturgarten vergisst man hier völlig, dass das **Haus nah an der L21** liegt.

Die Hausanlage mit **zwölf Ferienwohnungen** liegt nur 150 Meter vom weißen Ostseestrand entfernt und befindet sich **direkt an der Bäderstraße L21**

Es gibt **kein TV-Gerät** im Ferienhaus.

Zu Ihrem Haus gehören **eigene Hühner**, die für Ihr frisches Frühstücksei zuständig sind.

Das Objekt verfügt über einen **ortsüblichen WLAN-Anschluss**.



## Weitere Anregungen für ehrliche Kommunikation (2/2)

Durch unsere **3-Scheiben Schallschutzverglasung** genießen Sie einen erholsamen Schlaf.

Du liebst es frühstücken zu gehen? Dann brauchst du nur die Treppe runter und ins Café XXX zu kommen. Das **niedliche Café befindet sich im selben Haus.**

Erlebe ein wenig den **Charme vom Urlaub auf dem Bauernhof** durch die benachbarten Schafe auf der Weide.

Im Außenbereich steht dir ein Balkon zur Verfügung. Von hieraus siehst du beim Ausklang des Abends auf die wunderschöne Deichlandschaft, **Möwengeschrei, Meeresrauschen** und teils spektakuläre Sonnenuntergänge inklusive.

In bester Strandlage sind es hier lediglich ein paar Schritte über den Deich bis zur Ostsee. Das gut ausgebaute **Rad- und Wanderwegenetz führt entlang des Deichs** direkt in den Ortskern.

Durch die **Pkw-freie Zone direkt am Radweg** profitierst du vom Naturschutzgebiet.



## 2. Kommunikation vorübergehender Einschränkungen





## Beispiel: Unser alter neuer Nachbar - Storytelling einer Baustelle

Haben Sie sich über dieses Haus in der Nachbarschaft auch schon Gedanken gemacht? Wir auch. Noch mehr aber interessiert uns dessen Vergangenheit und wir gingen auf Recherche.



Es war das letzte niederdeutsche Hallenhaus des Ortes aus dem Jahre 1771 mit wechselnder Geschichte. Vom Bauernhaus über die Kriegswirren bis zum Kinderferienlager in der Nachkriegszeit hat das Haus alles erlebt und überstanden. Erhaltenswert fand dieses Zeugnis vergangener Baukultur auch die Denkmalbehörde und setzte es auf seine Liste.

Nun sind wir in der Gegenwart angekommen und freuen uns, dass dieses geschichtsträchtige Haus einen neuen Besitzer gefunden hat. Dieser wird es mit viel Geduld und Engagement in den verdienten Zustand versetzen lassen und erhält kompetente fachliche Unterstützung eines renommierten Architekturbüros.

Nach einer spannenden und sicherlich hochinteressanten Sanierungszeit, die Sie mit Ihren Kindern verfolgen können, genießen Sie nicht nur einen schönen Blick auf den Bodden, Sie urlauben auch neben einem neuen Kleinod von Born<sub>15</sub>

Wir freuen uns darüber sehr



### 3. Rechtssicherer Mietvertrag – wichtigste Inhalte

Standardmietvertrag

gibt es z.B. beim DTV für 19,90 Euro

- Vertragsabschluss mit Vertragspartnern
- Mietgegenstand mit seinen Details
- Mietzeitraum
- Anzahl der Gäste
- Mietpreis / Zahlweisen
- Kurzbucherzuschlag, personengebundener Aufschlag
- Nebenkosten (Strom, Heizung, Wasser, Kurabgabe)
- Buchungsbestätigung
- inklusiv/exklusiv Leistungen
- Pflichten der Vermieter
- Pflichten der Gäste
- Besonderheiten (Hunde, Nichtraucher...)
- Ansprechpartner vor Ort
- An- und Abreisezeiten
- Objekt- Schlüsselübergabe
- Versicherungsschutz
- Salvatorische Klausel
- Haftungsausschluss
- Reiserücktrittsversicherung empfehlen
- Gerichtsstand



## 4. Preis-Leistungs-Verhältnis und Service

Angemessene Preise und guter Service sind wichtige Stellschrauben für Gästezufriedenheit

1. Nachvollziehbare (Saison-) Preise **erfordern eine realistische Einschätzung des Angebots:**
  - Größe/Qualität/Ausstattung des Objektes, Außenbereich,
  - Region,
  - Lage des Objektes in der Region,
  - Versorgungssituation,
  - Verkehrsanbindung,
  - Konkurrenz
  - Zertifikate, Sterne-Klassifizierung etc.
2. Service bedeutet, die **Organisation muss funktionieren**, im Regelfall wie auch bei Ausnahmesituationen



## 5. Kenntnis über Pflichten und Rechte

### Vermieter-Pflichten

- Die Ferienwohnung/das Ferienhaus wird in **einwandfreier Beschaffenheit** nach den gesetzlichen Vorschriften oder marktüblichen Gepflogenheiten zur Verfügung gestellt
- **Eine andere Unterkunft muss beschafft oder Schadensersatz** geleistet werden, wenn die zugesagte Ferienwohnung/das Ferienhaus trotz Bestätigung nicht zur Verfügung gestellt werden kann
- Reservierte Ferienwohnungen/Ferienhäuser müssen **baldmöglichst anderweitig vermietet werden**, wenn der Gast den Vertrag nicht erfüllen kann, und der geleistete Schadensersatz muss ganz oder teilweise zurückgezahlt werden



## Pflichten der Gäste

---

- Tritt der Gast vor Beginn **vom Vertrag zurück oder reist später an bzw. eher ab als vereinbart**, ist er verpflichtet, für die Tage, an denen er die reservierte Ferienwohnung oder das Ferienhaus nicht in Anspruch nimmt, **den vereinbarten Mietpreis** zu zahlen.
- **Abgezogen werden die eingesparten Aufwendungen(Endreinigung)**, i.d.R. 10% des vereinbarten Übernachtungspreises.
- Die restliche **Zahlung** wird **im Mietvertrag geregelt**. Manche verlangen 30 Tage vor Anreise den kompletten Betrag, andere erst bei Abreise.

### 5. Kenntnis über Pflichten und Rechte



## An- /Abreise, Preise, Versicherungsschutz

- **An- und Abreisetag** gelten als 1 Miettag. Am Anreisetag steht dem Gast die bestellte Ferienwohnung oder das Ferienhaus i.d.R. ab 15 oder 16 Uhr zur Verfügung. Am Abreisetag muss der Gast die bestellte Ferienwohnung oder das Ferienhaus bis 10 Uhr verlassen, um dem Vermieter die Gelegenheit zu geben, es für den nachfolgenden Gast wieder herzurichten.
- **Die gültigen Preise** sind in den aktuellen Preislisten einsehbar. Die genannten Preise gelten als Endpreise. Maßgebend ist in jedem Fall der mit dem Vermieter vereinbarte und bestätigte Preis.
- **Versicherungsschutz:** mit der Versicherung klären, ob eine private Haftpflichtversicherung ausreicht, um die gesetzliche Haftung für Schäden von Gästen abzudecken oder ob der Abschluss einer Betriebs- oder Haus- und Grundbesitzerhaftpflichtversicherung notwendig ist.



## 6. (Digitale) Gästemappe - wichtigster Inhalt



### WAS GIBT ES ZU ENTDECKEN

Sicher sind die folgenden Tipps nur Informationen für Gäste, die den Darß zum ersten Mal besuchen. Wenn Sie möchten, so gehen Sie selbst auf Entdeckungstour.  
Angaben unter Vorbehalt Stand März 2022

**Born:**

**Baden am Bodden** Badestelle an der Grabenswiese, Sandstrand, sehr leicht und warm  
geeignet für Kleinkinder

**Reiten** Pferdehof Kafka  
Pony- Führen für die Kleinsten, Einzelstunden für Anfänger, Ausritte  
zum Strand für Profis in der Nebensaison  
Grüne Hufe 6, 0170 -7569495  
<http://www.reiterhof-kafka.de>

**Kletterpark** Gut Darß in Born betreibt im Sommerhalbjahr den Kletterpark  
Am Wald 26  
<http://www.gut-darss.de>

**Streichelzoo** Gut Darß am Eingang zum Kletterpark Streicheln und Füttern  
Am Wald 26  
<http://www.gut-darss.de>

**Gutsführungen** Gut Darß  
Am Wald 26  
<http://www.gut-darss.de>

**Eisstockschießen** Gut Darß im Winter  
Am Wald 26  
<http://www.gut-darss.de>

**Minigolf** Gut Darß in Born betreibt im Sommerhalbjahr den Kletterpark  
Am Wald 26  
<http://www.gut-darss.de>

**Schiffahrt** Start zu Boddentouren ist der Hafen, es gibt einen Fahrplan am Hafen  
mit saisonalen Fahrplänen, Fahrradtransport möglich  
Im Herbst spezielle Kranichfahrten lt. Aushang  
<http://www.fahrtgastschiff-darss.de>

**Surfen/Kiten** der Zeltplatz Born hat einen belebten Surfplatz, der Einstieg zum  
Bodden ist dort ideal,  
die Kiteschule bietet Kurse für Einsteiger (auch ganz junge) und  
Fortgeschrittene  
Material kann man ausleihen  
wer es wild mag, kann Kiten lernen oder auch nur zusehen  
<http://www.kiten-lernen.de>

- Willkommensschreiben
- Bewertungsbogen
- **Erreichbarkeit bei Fragen/Problemen**
- Allgemeine Infos: Müllentsorgung, Wlan-Code,
- Infos zum Haus und ev. Besonderheiten u.  
Bedienungsanleitungen
- **Checkin- und Checkout-Regeln, Hausordnung**
- Persönliche Tipps: Freizeitaktivitäten, Restaurants
- Auch Friseur, Bootsverleih, Spaßbad, Golfplatz,  
Skiverleih, Fahrradladen
- **Wichtige Rufnummern:** Polizei, Krankenwagen, Arzt,  
Apotheke
- Auf Aktualität achten
- Gästemappe ansprechend gestalten im Stil Deines  
Objektes (Logo...)



## 7. Transparente Konditionen, einheitliche Angaben auf allen Ausspielwegen

- Preise übersichtlich gestalten
- Keine versteckten Kosten
- Vertrags- und vor allem Stornobedingungen klar kommunizieren
- Zutreffende Beschreibung und Fotos

- Auf eigener Website
- In Buchungsplattformen (über Chanalmanager sicher einfacher)
- In Broschüren
- In Verträgen
- In Artikeln (Newsletter)



## 8. Regelmäßig modernisieren, bei Anschaffung Probleme mitdenken



- **Dranbleiben** und regelmäßig modernisieren
- Bei **Anschaffungen problembewusst** vorgehen (Gläser, Geschirr, Töpfe nachkaufbar, Sofa und Sessel abziehbar)
- **Leicht (intuitiv) bedienbare Technik**, (Tresor, Heizung, TV...)
- **Leise Haushaltsgeräte** (Spülmaschine, Waschmaschine)
- Wichtige **Gebrauchsanleitungen** vor Ort
- **Ersatzteile** vorhalten
- **Erreichbarkeit und Hilfe vor Ort** sicherstellen
- **Rechnungen** teurerer Anschaffungen separat aufheben



## 9. Pfleglicher Umgang mit Buchungsanfragen

- Erwartungen starten bereits bei der Buchungsanfrage!
- Buchungskalender pflegen, wenn keine Software verwendet wird
- Buchungsanfragen beantworten, auch wenn nur das Datum ausgefüllt wurde...
- ... auch, wenn für besetzte Zeiten angefragt wird, es sind potentielle Gäste
- Formuliert gute Absagen (Vorlagen bauen), die den Gast vielleicht ein nächstes Mal zum Buchen bewegen



Hallo Herr M.,

leider sind wir zu o.g. Termin  
bereits ausgebucht.

der Gastgeber

Lieber Herr M.,

vielen **Dank** für Ihre Anfrage und Ihr Interesse an  
unserem Ferienhaus an der Ostsee. Leider sind  
wir zu Ihrem Wunschzeitraum bereits  
ausgebucht. Das ist natürlich schade für Ihren  
Urlaubswunsch bei uns. Aktuell kann ich Ihnen  
als **Alternative** den Zeitraum xxxx anbieten.  
Vielleicht lässt sich das mit Ihrer Urlaubsplanung  
vereinbaren. Wir würden uns freuen, Sie als  
Urlaubsgast auch zu einem anderen Zeitraum bei  
uns zu begrüßen und erwarten Ihre Antwort.

Herzliche Grüße  
der Gastgeber



## 10. Kleine Geschenke erhalten die Gastfreundschaft

- Bereitet Euren Gästen einen herzlichen Empfang vor Ort
- Zeigt, dass sie willkommen sind, z.B. durch ein kleines Gastgeschenk mit Persönlichkeit (bleibt in Erinnerung)
- Bei dem Ihr Euer Markenlogo einbindet, so wie in diesem Beispiel von Dietlind Noll und ihrem Ferienhaus "Naturnah"





10 Tipps  
Gäste-Erwartungen  
erfüllen -  
Enttäuschungen  
vorbeugen

1. **Realistische Darstellung** von Objekt und Lage, **aktuelle Informationen** und **Fotos**
2. **Kommunikation vorübergehender** Einschränkungen
3. **Transparente Konditionen** und **Standardmietvertrag**
4. **Preis-Leistungsverhältnis** und **Service**
5. **Kenntnis über Pflichten und Rechte**
6. **Gäste-Mappe mit Regeln**
7. **Einheitliche Angaben** auf allen Ausspielwegen (eigene Website, andere Plattformen)
8. **Regelmäßig Modernisieren** und bei **Anschaffungen** mögliche **Probleme** mitdenken
9. **Pfleglicher Umgang** mit Buchungsanfragen
10. **Kleine Geschenke** erhalten die Freundschaft

noch  
Fragen  
???



## Auf alles gewappnet - Beschwerden perfekt managen Übersicht

1. Ziele und Organisation des Beschwerdemanagements
2. Praktische Verhaltensregeln
3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik
4. Das Harvard-Konzept
5. Besonders kritische Situationen
6. Das gute Recht zum Schluss



## Auf alles gewappnet - Beschwerden perfekt managen Übersicht

- 1. Ziele und Organisation des Beschwerdemanagements**
2. Praktische Verhaltensregeln
3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik
4. Das Harvard-Konzept
5. Besonders kritische Situationen
6. Das gute Recht zum Schluss



## 3 Ziele eines Beschwerdemanagement

1

Stabilisierung der  
gefährdeten Gäste-Beziehung

2

Aufrechterhaltung der Gäste-Beziehung

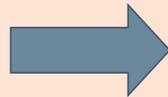
3

Qualitätssicherung der bestehenden Angebote



## Umgang mit Beschwerden organisieren

Beschwerden  
leicht machen



spezielle Telefonnummer, Hotline,  
eindeutige E-Mail-Adresse, Kummerkasten  
einrichten



feste Ansprechpartner,  
alle anderen leiten an diese höflich weiter  
("nicht zuständig" gibt es nicht)



Kontaktmöglichkeiten transparent und  
regelmäßig kommunizieren,  
Sprechzeiten unbedingt einhalten



## Aus Beschwerden lernen

Hatten wir das Problem schon?  
Wann, wie oft, im selben Objekt?

Hat derselbe Mieter das Problem  
schon mal gemeldet?

Beschwerden  
dokumentieren  
und analysieren

Wer war verantwortlich?  
Wie haben wir auf das Problem  
reagiert? Mit Erfolg?

Kosten-Nutzen?



## Übersicht

1. Ziele und Grundlagen des Beschwerdemanagements
- 2. Praktische Verhaltensregeln**
3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik
4. Das Harvard-Konzept
5. Besonders kritische Situationen
6. Das gute Recht zum Schluss

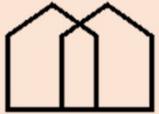


## 3 Härtegrade von Beschwerden

Wir unterteilen Beschwerden nach ihrer Herausforderung in:

1. **Einfache** Probleme, schnell und leicht lösbar
1. **Schwierigere** Probleme, komplizierter, aufwändiger und langwieriger zu lösen, erfordern Geduld vom Gast
1. **Besonders schwierige** Probleme, sind mit viel Aufregung und Ärger verbunden, kosten viel Zeit und evtl. Geld

## Umgang mit Gästen in schwierigen Situationen (1/2)



- **Nicht persönlich** nehmen
- In die **Rolle des Mieters** versetzen - wie möchte ich behandelt werden?
- Keine langen **Warteschleifen**
- **Zuhören**, ruhig, höflich bleiben, ausreden lassen, Gelegenheit geben, Ärger Luft zu machen
- **Respektvoll** und mit Wertschätzung behandeln
- **Keine Zurechtweisungen/Rechtfertigungen**: “Das haben Sie falsch verstanden” oder “das kann nicht sein”
- **Zeig Verständnis**: “Ich verstehe Sie”, lobe ihn “Danke, dass Sie den Sachverhalt schildern..”
- **Entschuldige Dich**



## Umgang mit Gästen in schwierigen Situationen (2/2)



- **Fasse das Problem mit eigenen Worten zusammen:** “Habe ich richtig verstanden, dass...” Wichtig: Beschwerde nicht bewerten.
- **Fakten schriftlich festhalten** (aber kein Verhör)
- Sei klar in deinen Aussagen, **vermeide Konjunktiv** “Ich würde Ihnen anbieten...”, es klingt sicherer, wenn du formulierst: “**Ich biete Ihnen gerne an...**”
- **Nie Schuld** auf Kollegen oder Unternehmen schieben
- **Ehrlich sein**, wenn das Problem nicht, oder nicht sofort gelöst werden kann, Kompensation anbieten
- Ist Beschwerde Reaktion auf **echte Probleme**, dann z.B. freiwillig **Preis nachlassen**
- **Schaffe Vertrauen:** “Gemeinsam finden wir eine Lösung.” Besprich wie es weitergehen kann und frag, ob er einverstanden ist und ob er mit der Lösung zufrieden ist
- **Verabschiede Dich freundlich**



# Übersicht

1. Ziele und Organisation des Beschwerdemanagements
2. Praktische Verhaltensregeln
- 3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik**
4. Das Harvard-Konzept
5. Besonders kritische Situationen
6. Das gute Recht zum Schluss



### 3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik

Paul Watzlawick

**Man kann nicht  
nicht  
kommunizieren**





## die richtige Wortwahl und Tonlage

### **Per Mail: Die Wortwahl ist entscheidend**

**Vorteile** einer Beschwerde per Mail: angenehme Distanz, man ist der Wut nicht direkt ausgesetzt. Man kann sich die richtige Wortwahl in Ruhe überlegen, andere drauf schauen lassen etc.

**Nachteile:** Mail kann leicht untergehen, ist unpersönlich, Tippfehler können sich einschleichen, es **drohen Missverständnisse**.

### **Telefonisch: Stimmlage des Gastgebers wird wichtig (sympathisch?)**

**Vorteile:** direkt, aber noch mit gewisser Distanz. Mit Baldrian-Stimme kann man beruhigend wirken, auch Lächeln hilft freundlich zu wirken. Man kann leicht sagen: Ich kümmere mich um das Problem und rufe zurück.

**Nachteile:** Warteschleifen nerven den Gast, evtl. AB-Frust, Rückruf dauert, Augenkontakt fehlt, Mimik/Gestik können nicht wahrgenommen werden,



## Mimik, Gestik - wichtige Faktoren bei Gespräch vor Ort

**Beim persönlichen Gespräch vor Ort: jeder kann dem anderen vom Gesicht und von der Gestik/Körperhaltung ablesen, wie er sich gerade fühlt und das für sich nutzen**

Vorteile und Nachteile liegen dadurch eng beieinander. Sympathiefaktor (man mag den anderen) kann helfen, jeder kann dem anderen vom Gesicht und von der Gestik/Körperhaltung ablesen, wie er sich gerade fühlt und das für sich nutzen. Aber der Sympathiefaktor kann auch schaden (man mag den anderen nicht besonders). Man merkt: scheinbar unpassende Situation, auf dem falschen Fuß erwischt (hektisch, will gerade nach Hause oder es ist viel los - jeder will etwas..), eingeschüchtert von wütendem Auftreten.

**Wichtig:** sich der eigenen Gestik und Mimik bewusst zu sein und die des Gastes zu lesen.



## Was Mimik uns und dem Gast verrät

- **Hochgezogene Augenbrauen:** Überraschung oder auch Skepsis. Hebt sich nur eine Augenbraue, steckt zusätzlich oft ein wenig Spott in der Miene.
- **Stirnrunzeln:** Skepsis, bis hin zur Ablehnung. Ist die Stirn glatt, signalisiert sie Freundlichkeit und offenes Interesse.
- **Vermeiden von Blickkontakt:** dem Gesprächspartner kaum oder gar nicht in die Augen schauen: sehr unsicher.
- **Starren:** Form der Distanzlosigkeit, kann ein Dominanzverhalten oder sogar eine Drohung sein.
- **Häufiges Blinzeln:** nervös und angespannt.
- **Lächeln:** Lächeln kann Freude ausdrücken, Unsicherheit überspielen, Arroganz oder Spott zum Ausdruck bringen und vieles mehr.



# Was Gestik uns, aber auch dem Gast verrät



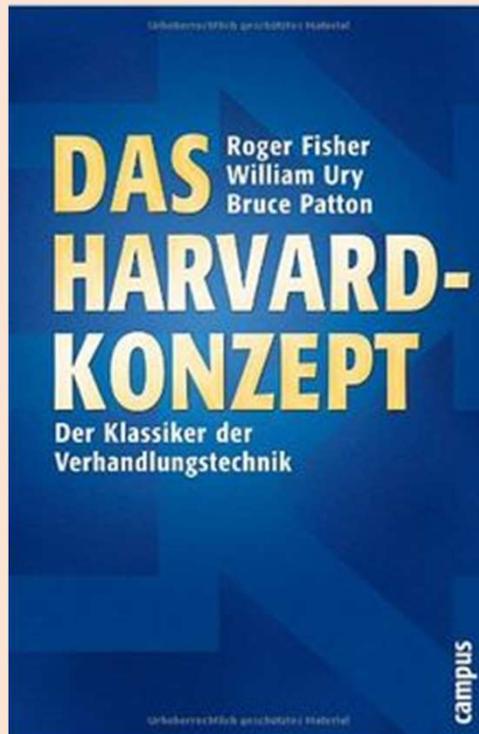


## Übersicht

1. Ziele und Organisation des Beschwerdemanagements
2. Praktische Verhaltensregeln
3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik
- 4. Das Harvard-Konzept**
5. Besonders kritische Situationen
6. Das gute Recht zum Schluss



## Das Harvard-Konzept - Standardwerk zum Thema Verhandeln.



**Grundgedanke:** für beide Seiten sind vorteilhafte Verhandlungslösungen mit dauerhaft guten Beziehungen immer tragfähiger als reine Machtsiege!

**Prinzip 1:** Trenne stets zwischen Mensch und Problem

**Prinzip 2:** Nicht auf Positionen beharren, Interessen klären

**Prinzip 3:** Vorteile für beide Seiten schaffen

**Prinzip 4:** Objektive Beurteilungskriterien nutzen

**BATNA:** So viele Alternativen wie möglich entwickeln



## Prinzip 1: Trenne zwischen Mensch und Problem

### **Beispiel:**

Ärger mit Gästen, weil sie keine 30 Euro dafür zahlen wollen, dass sie den Geschirrspüler beim Verlassen angemacht, aber nicht mehr ausgeräumt haben.

### **Mögliche Reaktion:**

Dann müssen Sie halt den Mietvertrag lesen, da steht es im Kleingedruckten schwarz auf weiß.

Problem: verhärtete Fronten, schlechte Stimmung. Gäste kommen vermutlich nicht wieder.

### **Nach Harvard:**

Den Gästen erläutern, welche Folgen es für den Gastgeber hat, wenn sein Serviceteam zweimal zu einer Wohnung fahren muss, um die Spülmaschine später, wenn sie durchgelaufen ist, auszuräumen und das Geschirr einzuräumen. Verständnis dafür zeigen, dass es schmerzt und gemeinsam nach Lösung suchen. So behandelt Ihr die Gäste nicht als Gegner, die sich verteidigen müssen, sondern als Lösungspartner. Das Verhandlungsergebnis wird dadurch für beide Seiten zufriedenstellender.



## Prinzip 2: Nicht auf Positionen beharren, Interessen klären

### **Beispiel:**

Position der Gäste: Sie wollen die 30 Euro vermeiden.

Position des Gastgebers: Er besteht auf Vertragseinhaltung.

### **Mögliche Reaktion:**

Alle bestehen auf ihrer Position. Es gibt keine Lösung im Guten. Der Gastgeber droht mit Abzug der Summe von der Kautions.

### **Nach Harvard:**

Geh weg von den Positionen, die sich leicht verhärten. Frag nach dem Warum? Kläre die Interessen hinter der Forderung und lege sie offen. Die Gäste haben die 30 Euro nicht einkalkuliert und sie fühlen sich ungerecht behandelt. Der Gastgeber befürchtet, dass er das Geld für mögliche Mehrkosten braucht.



## Prinzip 3: Vorteile für beide Seiten schaffen

Durch Nachfrage stellt sich heraus: Die Gäste haben die 30 Euro, aber sie wollen sie nicht einfach in den Wind schreiben.

Deshalb kannst Du aber vielleicht auch etwas anderes anbieten:

- eine Anrechnung auf eine künftige Buchung
- ein Extra vor der Fahrt (ein Gutschein für Kaffee und Kuchen in deinem Cafe, kostet mich nur 10 Euro)
- ...



## Prinzip 4: Objektive Beurteilungskriterien nutzen

### Welche könnte die “Win-Win-Lösung” sein?

Sucht dazu gemeinsam nach möglichst objektiven Kriterien, anhand derer die gefundenen Lösungen bewertet werden. Hilfreich sind hier vor allem solche Kriterien, die beide Seiten als fair empfinden: beispielsweise der Mietvertrag, Marktwert, frühere Vergleichsfälle ...

**Beispiel für eine Lösung:** Ja, stimmt, es steht im Vertrag. Aber statt der Zahlung der 30 Euro gibt es eine Anrechnung auf die nächste Buchung, die direkt getätigt wird. Das kostet den Gastgeber zwar evtl. 30 Euro (wenn das Putzteam wirklich noch mal hinfahren muss), aber dafür hat er gleich eine neue Buchung im Kalender. Und die Gäste verlieren die 30 Euro nicht.

## Problem? Dann mach den Kuchen größer

Du hast 6 Gäste, aber nur 5 Stücke Kuchen. Ausweglos?

Als Gastgeber bist Du blamiert?

Oder gibt es dafür vielleicht doch eine gute Lösung?

**Ja, mach den Kuchen größer.**

Frag jeden genau nach seinen Interessen. Was möchte er haben? Manche wollen vielleicht nur ein halbes Stück. Prima, reicht dann für alle.

Einer mag vielleicht ohnehin nur die Kirsche auf dem Kuchen. Er bekommt sie und alle anderen den Kuchen. Prima, reicht.

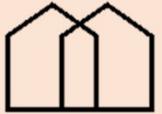




# Übersicht

1. Ziele und Grundlagen des Beschwerdemanagements
2. Praktische Verhaltensregeln
3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik
4. Das Harvard-Konzept
- 5. Besonders kritische Situationen meistern**
6. Das gute Recht zum Schluss

## Persönliche Angriffe parieren (1/2)



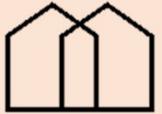
Gäste können versuchen, dich aus der Ruhe zu bringen. Zum Beispiel mit einer Bemerkung, die unterstellt, dass man keine Ahnung hat: **“Dass Sie keinen Schulabschluss haben, merkt man...”?**

Wie reagiert man am besten auf solche persönlichen Angriffe?

Auf jeden Fall:

- kein Gegenangriff,
- keine Rechtfertigung,
- ignorieren und auf die Sachebene zurückkehren

## Persönliche Angriffe parieren (2/2)



Besonders **Schlagfertige** können ihre Gabe anwenden und eine Assoziation aus dem Angriff

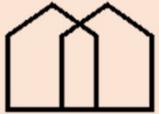
**“Dass Sie keinen Schulabschluss haben, merkt man...”?** nutzen.

In diesem Fall vielleicht “Zeugnis” und schnell, aber entspannt parieren:

**“Wollen Sie mir ein Zeugnis schreiben?”**

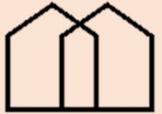
Der Effekt: Luft ist raus, es kann sachlich weitergehen.

## Einwand-Behandlung



- **Gast beklagt sich über Dinge, wie: “Die Badewanne ist zu klein, da zahle ich doch nicht so viel Geld”**
- Verdacht des Gastgebers: der Gast will eigentlich nur einen Preisnachlass herausholen
- Antwort, um das herauszufinden: “Angenommen wir finden für die Wanne eine Lösung, bezahlen Sie dann den vollen Preis?”
- Sagt der Gast: “Ja,...”, dann war es ein **berechtigter Einwand**.  
Antwort in diesem Fall: “Ich kümmere mich darum”
- Reagiert der Gast mit einem weiteren Einwand: “Na ja, es ist aber auch so dunkel in der Wohnung”, - dann war es nur ein **Vorwand**, er will den Preis drücken.  
klare Antwort in diesem Fall: “Ich habe das Gefühl, Sie wollen nicht bezahlen...”.

## Toxische Gäste



### **Umgang mit “toxischen” Gästen - schnell beenden**

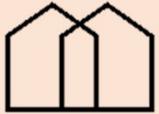
Es sind nicht viele, aber es gibt sie: sie lügen, wollen nicht zahlen - Arschlöcher, Pech! Sie kosten Dich nur Nerven.

Was tun?

Keine langen Diskussionen! Gib ihnen, was sie haben wollen und schmeiß sie raus, verbanne sie aus deinem Gastgeber-Dasein (schwarze Liste)

Alternative wäre Gang zum Anwalt - das lohnt meist nicht: dauert lange, kosten Deine Nerven und Energie

# Übersicht



1. Ziele und Grundlagen des Beschwerdemanagements
2. Praktische Verhaltensregeln
3. Wortwahl, Tonlage, Mimik, Gestik
4. Das Harvard-Konzept
5. Besonders kritische Situationen meistern
- 6. Das gute Recht zum Schluss**

## Was tun, wenn Gäste einen Mangel anzeigen?



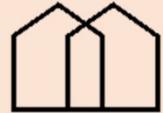
- Gast muss den Mangel innerhalb von 24 Stunden melden - Beschwerde
- Prüfen, ob es sich um einen Mangel in der zugesagten Mietsache (Beschreibung der Unterkunft, Sauberkeit...) handelt
- Wenn möglich, umgehend Abhilfe schaffen bzw. zusagen
- Ggfls. Alternativ-Objekt anbieten
- Bei Nachlassforderung sauber agieren. Blick in die Frankfurter Tabelle hilft



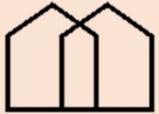
## Auszug Frankfurter Tabelle

dient als Orientierung und muss im Einzelfall entschieden werden

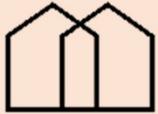
Ausfall von Versorgungseinrichtungen		
Toilette	15 %	
Bad/Warmwasserboiler	15 %	
Stromausfall/Gasausfall	10-20 %	
Wasser	10 %	
Klimaanlage	10-20 %	je nach Jahreszeit
Fahrrstuhl	5-10 %	je nach Stockwerk



<b>Mängel in der Ausstattung des Zimmers</b>		
zu kleine Fläche	5-10 %	
fehlender Balkon	5-10 %	bei Zusage/je nach Jahreszeit
fehlender Meerblick	5-10 %	bei Zusage
fehlendes eigenes Bad/WC	15-25 %	bei Zusage
fehlendes eigenes WC	15 %	
fehlende eigene Dusche	10 %	bei Zusage
fehlende Klimaanlage	10-20 %	bei Zusage/je nach Jahreszeit
fehlendes Radio/TV	5 %	bei Zusage
zu geringes Mobiliar	5-15 %	
Schäden (Risse, Feuchtigkeit etc.)	10-50 %	
Ungeziefer	10-50 %	



<b>Service</b>		
vollkommener Ausfall	25 %	
schlechte Reinigung	10-20 %	
ungenügender Wäschewechsel (Bettwäsche, Handtücher)	5-10 %	
<b>Beeinträchtigungen</b>		
Lärm am Tage	5-25 %	
Lärm in der Nacht	10-40 %	
Gerüche	5-15 %	



## Nicht alles regelt die Frankfurter Tabelle - 2 Beispiele

Einige Mängel finden sich nicht in der Frankfurter Tabelle, zum Beispiel, wenn das laut Prospekt **versprochene kostenlose WLAN** nicht funktioniert. Dann kann der Gast laut

Landgericht Frankfurt **15 Prozent des Tagesreisepreises** mindern  
(LG Frankfurt, Urteil vom 22. Mai 2019, [Az. 2-24 O 149/18](#)).

Auch Mängel im Hinblick auf die **fehlende Barrierefreiheit** sucht der Gast in der Frankfurter Tabelle vergebens. Diese Mängel beschäftigen aber auch die Gerichte. Danach darf ein Urlauber im Rollstuhl den Reisepreis mindern, wenn er das als barrierefrei angekündigte Hotel nicht ohne Hilfe nutzen kann (LG Frankfurt, Urteil vom 26. Juli 2007, [Az. 2-24 S 213/06](#)).



Souveräner Umgang  
mit Kritik -  
Chancen ergreifen





## Wenn aus Beschwerden öffentliche Kritik wird...

### **muss nicht sein**

2/5 Aufenthalt im Aug. 2020

### **Lars-Oliver**

Die Ausstattung der Whg. ist alt und nicht komplett, WLAN ist nicht vorhanden, TV funktioniert nur bei gutem Wetter und die Hausverwaltung (G.) fühlt sich nicht zuständig. Die Matratzen sind ziemlich eklig, im Bad ist Schimmel an der Dusche und die Teppiche fand mein Hund sehr interessant. Von aussen ist das Haus sehr schön, die Umgebung auch, Gastronomie ist aber sehr teuer.

Veröffentlicht: 22. Aug. 2020



... ist vermutlich etwas schief gelaufen!

### **Beschwerdemanagement?**

...die Hausverwaltung (G.) fühlt sich nicht zuständig

### **Hält das Objekt (noch) was die Beschreibung verspricht?**

Die Ausstattung der Whg. ist alt und nicht komplett, WLAN ist nicht vorhanden, TV funktioniert nur bei gutem Wetter...

### **Aktuelle Tipps?**

Gastronomie ist aber sehr teuer.



## Wenn aus Beschwerden öffentliche Kritik wird..

### **Miserable Unterkunft**

3/5 Aufenthalt im Juni 2021

D. K.

Die Wohnung bot keinerlei Komfort, im Gegenteil, es fehlten elementare Dinge wie Geschirr (sehr wenig), Tablett, Mülleimer im Bad, Auflagen für Stühle auf dem Balkon. Bettdecke + Kopfkissen von miserabler Qualität. Die Wohnungstür war schwer zu schließen, erst nach mehrmaliger Aufforderung wurde dieser Mangel behoben. Dass die Zimmer ineinander übergingen, war ein großer Mangel. Zudem gab es keinen WLAN-Zugang. Insgesamt ist die Wohnung für den schlechten Zustand erheblich überbezahlt. Die Vermieterin war äußerst unkooperativ, eine Einweisung am Anfang u. Ähnliches fand nicht statt.

Aus diesen Gründen werde ich nie mehr über Ihre Agentur buchen und Sie nicht weiterempfehlen.

Mit freundlichen Grüßen

D. K.



... ist vermutlich etwas schief gelaufen!

### **Beschwerdemanagement?**

Die Wohnungstür war schwer zu schließen, erst nach mehrmaliger Aufforderung wurde dieser Mangel behoben.

Die Vermieterin war äußerst unkooperativ, eine Einweisung am Anfang u. Ähnliches fand nicht statt.

Aus diesen Gründen werde ich nie mehr über Ihre Agentur buchen und Sie nicht weiterempfehlen.

### **Vorbeugung durch exakte Beschreibung?**

Dass die Zimmer ineinander übergingen, war ein großer Mangel. Zudem gab es keinen WLAN-Zugang.

### **Vorbeugung durch passendes Preis-Leistungsverhältnis?**

Insgesamt ist die Wohnung für den schlechten Zustand erheblich überbezahlt.



Mach aus einer Beschwerde eine positive Kritik



AUFENTHALT IM MAI 2018

**Hervorragend**

tolle location, schneller Austausch eines defekten TV sehr gute Betreuung durch Agentur

Marita-Anna St



## Öffentliche Kritik tut weh, aber ...

---

- Reagieren, egal ob positive oder negative Kritik
- **Sachlich** bleiben (1 Nacht drüber schlafen, 4-Augen-Prinzip)
- Analysieren, sich fragen, ist etwas **Wahres dran?**
- Freundlich **bedanken** für Hinweise
- **Sinnvolle Hinweise** aufnehmen, das **Angebot verbessern**
- **Kommuniziert im Netz** die Verbesserung
- Bei sehr schlechter Kritik persönlich **nachfragen**, evtl. **mildert der Gast** ab
- Bei unflätigen Äußerungen mit Hinweis auf **Netikette** löschen (lassen).

96 %

lesen auch die  
Antworten auf  
Kritik

\*Studie von BrightLocal



## Beispiel 1: Kritik analysieren und reagieren

### **Kritik:**

*Die Wohnung hat uns sehr gut gefallen, der Straßenlärm war leider störend.*

### **Analyse:**

In der Beschreibung wird nicht darauf aufmerksam gemacht, dass die EG-Wohnung nahe der L21 liegt, im Gegenteil wird geschwärmt:

*Auf der **großen Südterrasse** Ihres Ferienapartments können Sie Ihren **Blick über den Saaler Bodden** schweifen lassen und am **Abend die Sonnenuntergänge genießen**. Die Terrasse verläuft über die Gesamtbreite des Apartments und besticht mit einem **Steinfußboden** und seinen **Terrassenmöbeln**. Hier können sie den Tag bei einem Glas Wein ausklingen lassen.*

### **Reaktion:**

Leider keine Reaktion der Vermieter, Kritik bleibt unkommentiert stehen,  
Besser: freundlich antworten, Beschreibung anpassen



Beispiel 2:

Kritik immer  
Ernst  
nehmen...

**Gut, 3,9**  
**Bewertung im Juli:**

### **Nette gemütliche FEWO**

Die Ferienwohnung ist gut ausgestattet und sauber. Lage in einkaufs- und strandnähe, der Balkon liegt ein wenig ungünstig in Richtung Edeka Markt ausgerichtet, wo morgens die LKW`s ihre Ware anliefern. Ansonsten waren wir zufrieden. Service und Betreuung nicht zu beanstanden. Ein Manko sind leider die schlechten Matratzen (nichts für Rückengeschädigte) und auch das Bettzeug ist ein wenig in die Jahre gekommen und sollte unbedingt erneuert werden.

Karin S.



...und zeitnah reagieren  
– sonst drohen weitere  
schlechte Bewertungen

**Gut, 3,9**

**Bewertung im August:**

**Schöne Ferienwohnung**

Wir haben uns in dieser Ferienwohnung wieder sehr wohlfühlt und kommen gerne wieder. Die Lage ist strandnah, sehr zentral und dennoch ruhig. Die Ausstattung ist gut, einzig die Matratzen müssten dringend erneuert werden!!

Thomas G.



Beispiel 3:

Auf deutliche  
Kritik...

### Betten sind sehr schwierig

Gut 3,8

Sehr geehrte Damen und Herren, im Prinzip hat uns die Wohnung gut gefallen und sie war auch gut bis sehr gut ausgestattet. Es gibt jedoch einen sehr gravierenden Mangel und zwei Verbesserungsvorschläge. Die Wohnung wird mit einer hochwertigen Ausstattung beworben und es werden Boxspringbetten angeboten. Leider wurden hier verschiedene Systeme (Matratze und Topper) gemixt, beides ist leider aus sehr einfachem Schaumstoff. Im Ergebnis hat man keine stabile Lage und schwitzt sehr durch die Kunstfasern somit trifft die Hochwertigkeit auf die Betten leider nicht zu. Würden diese verbessert wäre es eine tolle Unterkunft. Aber nichts ist so enttäuschend und bleibt in so schlechter Erinnerung wie schlechter Schlaf im Urlaub. Leider ist das Kabel der Lampe über dem Esstisch zu kurz. Das Licht ist beim Essen somit sehr unbehaglich und blendet. Würde die Lampe tiefer hängen könnte es ein gemütliches Essplätzchen sein. Außerdem wäre eine Leselampe am Sofa schön.



...sachlich und  
professionell  
reagieren

**Antwort:**

Sehr geehrte Frau Sch., vielen Dank für Ihr Feedback. Wir freuen uns sehr, dass Sie sich in der Ferienwohnung XXX wohlfühlt haben. Hierzu möchten wir jedoch anmerken, dass es sich bei dem Boxspringbett einschließlich Topper um ein sehr hochwertiges Bett handelt. Ihre Aussage zu Schaumstoff und Kunstfaser sind nicht zutreffend, was wir an dieser Stelle noch einmal korrigieren möchten.

Die weiteren Verbesserungsvorschläge werden selbstverständlich aufgenommen. Wir würden uns sehr freuen, wenn wir Sie wieder als Gäste ... bei uns begrüßen dürfen und wünschen Ihnen alles Gute. Ihr M.T.



## Beispiel 4:

Bei krachender  
Kritik...

Hus XXX - leider nicht zu empfehlen

Positiv: # ...sehr freundliches Vermittlungsbüro und Hausmeisterservice # ruhige Lage # kleine Geschirrspülmaschine

Negativ: # Preis-Leistung ungenügend # keine Fliegenfenster, daher viele Mücken und Stiche # kein WLAN # DVD Player defekt und konnte nicht ersetzt werden (Vermieterangelegenheit) # Geschirr auf 2 Personen ausgerichtet, daher sehr sparsam vorhanden z.B. kein großer Topf für Nudeln, usw. # kleiner Kühlschrank und Gefrierfach # Garten ungepflegt und kein Sonnenschirm (Sonne nur Morgens - Ostseite) # Sauna nicht benutzbar (Corona). Aber keine Info, daher unnötig Saunatücher mitgebracht # einfache IKEA Einrichtung # wenig Aufhängemöglichkeit für Handtücher, z.B. im Bad unten keine Möglichkeit ein Handtuch aufzuhängen

Maik B.



... ggf. lieber  
Profis antworten  
lassen

Sehr geehrter Herr B.,  
es tut uns sehr leid, dass Sie nicht zufrieden waren  
mit Ihrer Unterkunft. In der Tat sind  
Gemeinschaftssaunen leider während der Pandemie  
nicht nutzbar. Darüber informieren wir zum einen  
beim Objekt und zum anderen auf unserer Corona-  
Informationsseite auf der Website. WLAN wird  
ebenfalls nicht ausgewiesen. Leider gibt es auf der  
Halbinsel noch immer teilweise Probleme mit der  
Bereitstellung. Die weiteren Punkte und Ihre Kritik  
nehmen wir sehr ernst und kümmern uns darum,  
dass diese in Ordnung gebracht werden.  
Wir wünschen Ihnen alles Gute und hoffen, dass Sie  
den Darß und uns in guter Erinnerung behalten.  
Ihr M. Team



Beispiel 5:

Wenn die Punkte  
den Text nicht  
spiegeln...

**3,5 gut**

**Erholung pur**

Ein schöner Kurzurlaub mit meiner Enkelin. Wir waren in einer unteren Wohnung mit Terrasse und das war toll für uns. Wir kommen auf jeden Fall wieder. Da ich weiß, dass Dirk noch nicht ganz fertig ist, die Wohnungen zu erneuern , gebe ich für unsere Wohnung noch keine volle Punktzahl. Es sind kleine Dinge, die fehlen. (Frag mal Julia?)

Andrea VDH



...Gäste darauf  
ansprechen

4,0 gut

FW im EG

Ich war zum dritten mal in dieser Wohnung und es gefällt mir immer wieder sehr gut. Die Lage so nah am Meer und auch die kleine ruhige Gasse ist traumhaft. Die Wohnung ist sehr geräumig und der Kaminofen trägt sehr zur Gemütlichkeit bei. Auch die Terrasse mit dem Garten anbei macht den Aufenthalt einfach perfekt.

S.



## Beispiel 6:

bei Kritik an  
Unabänderlichem...

3,5

### Nettes Haus

Das Haus wurde sehr sauber angetroffen. Bis auf Kleinigkeiten war alles vorhanden und in gutem Zustand.

Leider wurde durch die angrenzende Strasse die Gemütlichkeit im Garten eingeschränkt. Es ist uns nicht verständlich in einem Feriengebiet so schnell zu fahren. Der Weg zum Strand ist recht kurz aber auch sehr unangenehm zu laufen durch die Autos die wenig rücksichtsvoll an einem vorbei rasen.

Der Garten ist kein Hingucker und wenig gepflegt oder gar liebevoll gestaltet. Strandkorbanmietung ist nicht in der Nähe.

Zu erwähnen sind noch die vielen Mücken die einem das Sitzen auf der Terrasse besonders gegen Abend verdorben haben.



...auf jeden Fall  
antworten

Sehr geehrte Frau M.,  
Ausstattung, Sauberkeit und der kurze Weg zum  
schönen Ostseestrand sind die großen Vorzüge  
unseres nachhaltig ausgezeichneten Hauses.  
Für Hinweise und Anregungen sind wir dankbar und  
setzen sie, wenn möglich, gerne um. In unserer  
Straße selbst ist es ja ruhig, aber im Sommer ist im  
begehrten Zingst immer viel los - das können wir  
leider nicht ändern. Auch Mücken gibt es in der  
Region in manchen Jahren mehr als in anderen. Aber  
wir halten jetzt ein Mückenspray für unsere Gäste  
vor. Strandkörbe lassen sich bei XY mieten und auch  
gut im Voraus bestellen. Entsprechende  
Informationen haben wir in die Gästemappe  
aufgenommen.  
Freundliche Grüße  
XY



...wenn ich nicht  
reagiere und dann  
Stammgäste  
verliere ...



AUFENTHALT IM JUNI 2017

#### Urlaub Hof Zeesenblick zum 9.Mal

Waren zum 9. Mal da. Leider hat sich der Gesamteindruck verschlechtert. Der Preis ist zu hoch für das Gebotene. Mehrmaliger Ausfall der Warmwasserversorgung und schlechte WLAN Verbindung haben nicht zum Wohlfühlen beigetragen. Baulärm aus dem Erdgeschoss hat gestört. Ein nachträglicher finanzieller Ausgleich wäre angemessen. Unter diesen Bedingungen werden wir wohl auf den 10. Besuch verzichten. Mit freundlichen Grüßen M.

M



## Was tun bei Unwahrheiten, Beleidigungen im Netz?

- Meinungsfreiheit kennt auch Grenzen, allerdings sind diese hochgesteckt.
- Bei nachweisbarer Unwahrheit oder Beleidigung im Netz: den Sachverhalt Facebook und Google melden; bleibt eine (gewünschte) Reaktion aus, Anwalt einschalten
- bei rechtswidriger Bewertung drohen Rezensenten hohe Kosten: Streitwert bei Google liegt bei 10.000 Euro, Anwaltskosten machen dann 1000 Euro aus
- Problem: Im Netz sind solche Rezensenten schwer ermittelbar
- Es gibt Firmen, die gegen ein geringes Erfolgshonorar Hilfe anbieten



## Kritik "abfangen"

### Feedbackbogen unserer Gäste

Sollte es Ihre Zeit zulassen, so wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie unseren kleinen Fragebogen zum Haus ausfüllen.

Wie wurden Sie auf unser Objekt aufmerksam?

Internet       Freunde       vor Ort entdeckt       Gastgeberverzeichnis

Waren die Informationen im Internet/Homepage zum Objekt aussagefähig und umfangreich?

sehr gut       gut       geht so

Wie beurteilen Sie Zustand/ Qualität des Objektes? (ggf. mit kurzer Begründung)

sehr gut       gut       geht so \_\_\_\_\_

Wie beurteilen Sie die Sauberkeit der Unterkunft? (ggf. mit kurzer Begründung)

sehr gut       gut       geht so \_\_\_\_\_

Wie hat die Schlüsselübergabe funktioniert? (ggf. mit kurzer Begründung)

sehr gut       gut       geht so \_\_\_\_\_

Wie beurteilen Sie, falls nötig gewesen, die persönliche Beratung?

sehr gut       gut       geht so

Wie sind Sie mit der Haustechnik zurecht gekommen? Bitte Werte von 1-problemlos, 5-gar nicht

| Sauna      | Küchengeräte      | TV/Radio      | Waschmaschine  
| Kamin

Was hat Sie bewogen, Ihren Urlaub bei uns zu verbringen? Bitte Werte zwischen 1- sehr wichtig, 5-unwichtig

der Dars       Born       Lage des Hauses       Einzelhaus

Ausstattung       3 Schlafzimmer       Kamin       Sauna

Garten       Baustil       Inneneinrichtung

Ihre Wünsche und Anregungen an das Ferienobjekt

---

---

---

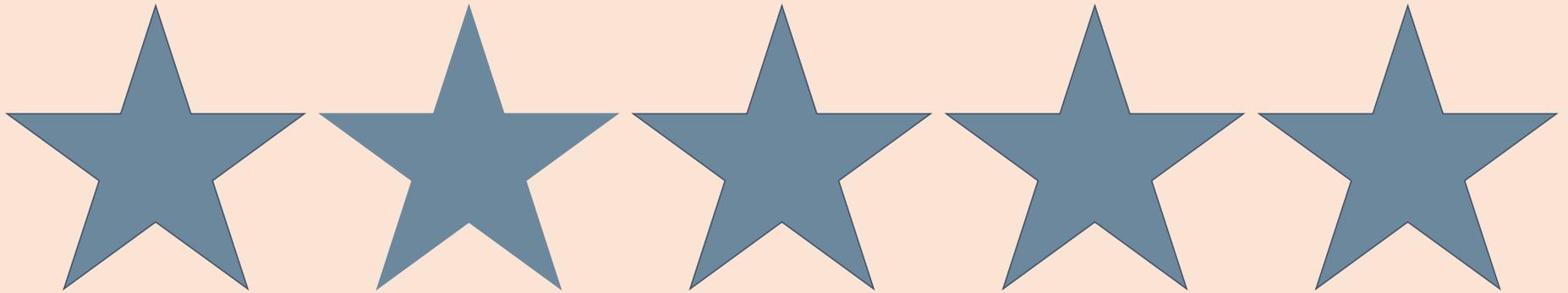
---

XXX, den

Mieter



## Die Macht der Bewertungen





## 1 schlechte Bewertung und Du hast viel zu tun...

Richtig ist: Wer mit voller Punktzahl glänzt, wird oft misstrauisch beäugt, handelt es sich um "Freundschaftsdienste" - sprich Fakes? Da sind kleine Einschränkungen von 4,9 oder 4,8 von 5 Punkten oft vertrauenswürdiger.

Aber: Zugleich ist es wichtig, möglichst viele gute Bewertungen zu bekommen, damit nur eine schlechtere gut verkraftet werden kann.

2 Beispiele:

- bei einer Bewertung von 3/5 Punkten brauchst Du 10 mal die 5/5 um auf eine sehr gute 4,8/5 zu kommen!
- und bewertet nur ein Gast deine Wohnung mit 1/5 Punkten brauchst Du schon 20 mal die 5/5 um insgesamt auf eine 4,8/5 zu kommen

**Gesamtbewertung**

4.1/5

gut

aus 2 Bewertungen



... denn Bewertungen sind (immer noch) buchungsrelevant

**80% der Urlauber** buchen eher, wenn bereits (gute) Bewertungen vorliegen

**Gesamtbewertung**

4.9/5

HERVORRAGEND

aus 27 Bewertungen

Deshalb:

- Gäste offensiv um Bewertungen bitten
- Mit Dank auf Bewertungen reagieren
- Gästebuch-Eintragungen (anonymisiert) in Online-Portale übertragen
- Bei vielen guten Bewertungen wirst Du ein beliebter „**Superhost**“



## Kritik und Bewertungen zusammen sehen...

### **Kritik:**

Eine wunderschöne Zeit an der Ostsee

Silvia B.

05.01.2023

Tolle Ferienwohnung direkt an der wunderbaren Ostsee!!

### **Bewertung: 4,0**

Komfort 4,0 Lage 5,0 Ausstattung 5,0 Preis-Leistung 3,0 Sauberkeit 3,0



... und reagieren...

**Antwort der Agentur:**

*Sehr geehrte Frau B, vielen Dank für Ihre tolle Bewertung. Wir freuen uns, dass Sie erholsame Tage an der Ostsee verbracht haben. Besuchen Sie uns bald wieder, wir freuen uns auf Sie!*

*Liebe Grüße, Ihr Serviceteam von XY*



## ... und zusammen ansprechen

**ehrlicher:**

*Sehr geehrte Frau B, wir freuen uns, dass Ihnen unsere Ferienwohnung so besonders gut gefallen hat und Sie erholsame Tage an der Ostsee verbringen konnten. Die Zufriedenheit unserer Gäste steht für uns an erster Stelle. Danke deshalb auch für Ihren Hinweis in der Bewertung. Unser Serviceteam wird alles daran setzen, das nächste Mal 5 Punkte zu bekommen.*

*Besuchen Sie uns bald wieder, wir freuen uns auf Sie!*

*Liebe Grüße, Ihr Serviceteam von XY*



## Bewertungssysteme sehr unterschiedlich

Punkte gibt es meistens, aber ihre Zahl und Einordnung ist sehr unterschiedlich

- volle 5 Punkte sind bei der einen Agentur “hervorragend”, bei FeWo-direkt “außerordentlich” und bei booking.com gibt es für die vollen 10 Punkte ein “außergewöhnlich”
- 4,5 Punkte sind bei der Agentur “sehr gut” bei FeWo-direkt noch “hervorragend”, bei booking gibt es dagegen als zweitbeste Stufe noch “fabelhaft”
- 4 Punkte sind bei der Agentur nur noch “gut”, bei FeWo-direkt dagegen noch “sehr gut” und bei booking rutscht man bei weniger als 8 Punkten von “sehr gut” auf “gut”

**blöde Falle:** hat man bei booking selbst noch keine Bewertung, dann werden einfach welche von anderen Seiten ins System gezogen



- **Glas kaputt, Löffel verschwunden?**  
Kommentarlos ersetzen.
- Gäste haben einen **Schaden von bis zu 50 Euro** hinterlassen? Gewissensfrage: Waren es nette Stammgäste, haben sie Bescheid gegeben, sich entschuldigt?
- Schaden beträgt **deutlich über 50 Euro**? Ruhig, souverän reagieren, sachlich anschreiben mit Bitte um Informierung der Versicherung.
- Wichtig: Sie müssen **beweisen**, wer den Schaden verursacht hat - unbedingt **Foto zur Dokumentation** nach Abreise machen und anfügen

**Tipp:** Regelmäßig nach Abreise Haus-Check z.B. durch Reinigungsservice

## Regeln für Umgang mit Schäden



## Schadensfall – schnell und sachlich reagieren

---

Sehr geehrter Herr K.,

Unser Serviceteam hat nach Ihrer Abreise festgestellt, dass das Sofa ein Brandloch hat (siehe Foto). Wir bitten Sie, Ihre Versicherung zu informieren und uns eine Kopie – gerne per Mail – zur Verfügung zu stellen, damit wir uns zur Begleichung des Schadens mit Ihrer Versicherung in Verbindung setzen können.

Vielen Dank.

Mit Freundlichen Grüßen



## Ein Schaden, zwei Probleme

Je nach Schaden hat der Gastgeber gleich zwei Probleme:

- Die Abwicklung mit dem Verursacher einerseits,
- den Umgang mit dem nächsten Gast, andererseits, wenn der Schaden nicht schnellstens behoben werden kann.

**Beispiel:** Spülmaschine wird defekt hinterlassen. Kann erst in der Folgewoche repariert werden. D.h. die nächsten Gäste müssten mit der Hand spülen.

**Wichtig:** Die Gäste müssen dies umgehend erfahren.

Mögliche Angebote des Gastgebers: Wenn Sie stornieren möchten, können wir dies verstehen. Unser alternatives Angebot lautet: 10% Nachlass auf den Mietpreis.





## Handling von Stornos





## Storno-Beispiele aus der Praxis

### Beispiel 1

- Bis 28 Tage vor Mietbeginn:  
0 % des Übernachtungspreises
- Bis 7 Tage vor Mietbeginn:  
70 % des Übern.preises
- 1 Tag, bzw. am Tag des  
Mietbeginns:  
90 % des Übern.preises
- Bei vorzeitiger Abreise besteht  
kein Anspruch auf Erstattung
- Für Storno wird eine  
Bearbeitungsgebühr von 70  
EUR inkl. MwSt. erhoben

**Wichtig:** Klare Storno-Regeln  
kommunizieren (Website,  
Mietvertrag).

**Tipp:** Bitten Sie die Gäste,  
eine  
Reiserücktrittsversicherung  
abzuschließen.

### Beispiel 2

- Bis zu 60 Tagen vor Mietbeginn  
20 % des Übernachtungspreises,  
mind. 70,00 € -
- Ab 59 bis 35 Tage vor  
Mietbeginn 50 % des  
Übernachtungspreises
- Ab 34 bis 1 Tag vor Mietbeginn  
80 % des Übernachtungspreises
- Bei vorzeitiger Abreise besteht  
kein Anspruch auf Erstattung
- Für Storno wird eine  
Bearbeitungsgebühr von 70 EUR  
inkl. MwSt. erhoben.

## Umgang mit Extrawünschen



- Der Kunde ist König - erfüllen Sie die Wünsche der Gäste, wann immer möglich – ggf. gegen Aufpreis. Das gilt beispielsweise für spezielle Bettwäsche, Extra-Holz, Anreise- oder Abreise-Uhrzeit.
- Können oder möchten Sie Sonderwünsche nicht erfüllen, dann argumentieren Sie freundlich und nachvollziehbar. Z.B.: 6 statt 8 Gäste (wir schlafen auf Matratzen), 6 Betten sollen bezogen sein, obwohl nur 2 Gäste kommen.



Vielen Dank!

Seminar TMV 2023



## **Die Ferienhaus-Akademie GbR**

Ute Rentmeister & Heike

Inkermann

Kuckhoffstraße 89 | 13156 Berlin

[info@ferienhaus-akademie.de](mailto:info@ferienhaus-akademie.de)

[www.ferienhaus-akademie.de](http://www.ferienhaus-akademie.de)