

Umgang mit Beschwerden / Der wichtige Nutzen von Beschwerden

Selbstverständlich ist es nie angenehm, sich Kritik über das bereitgestellte Angebot anhören zu müssen. Ihr Umgang mit den Beschwerden der Gäste kann jedoch große Auswirkungen auf die zukünftige Buchung der Zimmer haben. Wir zeigen, worauf Sie beim Umgang mit Beschwerden achten müssen und wie Sie die große Chance hinter jeder Beschwerde erkennen und nutzen können.

Wie Vermieter von Monteurzimmern richtig mit Beschwerden umgehen



Als Vermieter von Monteurzimmern ist es selbstverständlich, dass man durchaus auch ab und an mit Gästen zu tun hat, die mit der Unterkunft nicht völlig zufrieden sind und sich über etwas beschweren. Den meisten Vermietern ist solch eine Beschwerde-Situation sehr unangenehm und sie empfinden diese als lästig, unnötig und vor allem als absolute Zeitverschwendung. Was vielen Vermietern aber nicht klar ist: Schlucken Monteure ihren Ärger über die Monteurunterkunft hinunter und beschweren sich nicht, sprechen sie dafür in Zukunft bei allen die sie kennen negativ über die Unterkunft.

Daher gilt: Jede Beschwerde ist eine optimale Chance für einen Vermieter sich zu verbessern. Sie gibt Informationen und Tipps dazu, was man an der Unterkunft verändern sollte – und das sogar vollkommen kostenlos. Schließlich sind Monteure die genaue Zielgruppe, die bereits viele Vergleichswerte haben, da sie schon oft andere Monteurunterkünfte bewohnt haben. Deshalb ist eine Beschwerde ganz im Gegenteil eher als etwas Positives anzusehen.

Vermieter sollten sich stets bewusst machen, dass mit einer Beschwerde keine persönliche Kritik an ihnen als Vermieter geübt wird, sondern „nur“ an gewissen Umständen oder Gegebenheiten der Monteurunterkunft. Doch trotzdem stellen sich die Fragen: Wie sollte ein Vermieter also am besten reagieren, wenn ein Monteur etwas beanstandet? Wie sieht ein optimaler Umgang mit einer Beschwerde aus? Und vor allem wie kann man dafür sorgen, dass der Monteur trotzdem ein positives Bild von der Unterkunft behält?

Folgenden Ablauf sollte jeder Vermieter bei einer Beschwerde einhalten:

- Jede Beschwerde muss ernst genommen werden - egal ob sie schriftlich, persönlich oder telefonisch erfolgt und ob sie freundlich oder verärgert vorgetragen wird.

- Ein Vermieter sollte in jedem Fall ruhig, sachlich und freundlich bleiben und Verständnis für die Situation zeigen.
- Der Kern der Beschwerde muss eindeutig erkannt werden: Was genau ist der Grund für die Beschwerde des Monteurs?
- Der Vermieter muss ganz konkret auf die genauen Kritik-Punkte Bezug nehmen und sich zu ihnen äußern – Ausreden sind nicht erwünscht, eine einfache Entschuldigung ist in einigen Fällen bereits sehr wertvoll.
- Diskussionen über die „Schuld-Frage“ sollten vermieden werden.
- Dem Monteur muss eine möglichst zeitnahe Lösung des Problems vorgeschlagen werden: Wann und wie wird die Unannehmlichkeit beseitigt?
- Ist eine schnelle Beseitigung des Problems nicht möglich (zum Beispiel, wenn ein Handwerker dafür benötigt wird, der nicht so schnell einen Termin frei hat), sollte der Monteur darüber informiert werden, so dass er Bescheid weiß – gibt es einen genauen Zeitpunkt bzw. Termin für die Reparatur, sollte er dem Monteur mitgeteilt werden.
- Von Fall zu Fall kann dem Monteur eine (Teil-) Erstattung der Mietkosten als Entschädigung angeboten werden.
- Nach der Beseitigung des Kritik-Punktes sollte der entsprechende Monteur befragt werden, ob sich die Situation nun verbessert hat.
- Empfehlenswert ist zum Abschluss eine Frage nach der allgemeinen Zufriedenheit des Monteurs oder nach generellen Verbesserungsvorschlägen für die Monteurunterkunft.

In der Regel äußern nicht viele Monteure eine Beschwerde, selbst, wenn ihnen dort etwas nicht gefallen hat. Auch ihnen ist dies teilweise unangenehm und sie möchten keinen Ärger mit dem Vermieter. Also sollte sich jeder Vermieter eher darüber freuen, wertvolle Hinweise zu erhalten, was man anders machen kann, damit sich die Monteure in der Unterkunft noch wohler fühlen. Eine tolle Methode dafür kann eine Feedback-Kiste im Eingangsbereich der Monteurunterkunft sein, in der alle Monteure, die dort zu Gast waren, anonym ein schriftliches Feedback hinterlassen können. Auf diese Weise ermutigen Vermieter ihre Monteure dazu Kritik oder gerne auch ein Lob loszuwerden.

Trotz Unzufriedenheit der Monteure kann ein richtiger Umgang des Vermieters mit einer Beschwerde dazu führen, dass Monteure ihre Unterkunft doch noch mit einem guten Gefühl verlassen. Besitzen diese die Gewissheit bei einer Beschwerde voll und ganz ernst genommen zu werden, kann diese Tatsache schnell den Ärger über eine Unannehmlichkeit überdecken – gerade auch weil sich in diesem Zusammenhang viele Vermieter falsch verhalten und man so schnell positiv aus der Masse herausstechen kann. Im besten Fall sind Monteure dann trotz allem bereit die Unterkunft bei Bedarf noch einmal aufs Neue zu buchen.

WICHTIG: Trotz sorgfältigster Recherche zu unseren Artikeln und Berichten können wir keinerlei Haftung für die Aktualität und Richtigkeit der Angaben übernehmen. In rechtlichen Angelegenheiten sollten Sie immer Ihren Anwalt oder Steuerberater fragen.