

Checkliste: Beschwerden professionell lösen und Umsatz sichern

Vertrauen zurückgewinnen und aus Fehlern systematisch lernen

Eine Beschwerde ist ein kritischer Moment - und zugleich eine Chance, Vertrauen zurückzugewinnen. Entscheidend sind Haltung, Tempo, Zuständigkeit, eine passende Lösung und die konsequente Auswertung im Betrieb.

Haltung und Annahme

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Der Gast wird vollständig angehört und nicht unterbrochen.	☐	☐	☐
Die Beschwerde wird nicht als persönlicher Angriff behandelt.	☐	☐	☐
Mitarbeitende bedanken sich für den Hinweis.	☐	☐	☐
Verständnis wird gezeigt, ohne vorschnell Schuld einzugestehen.	☐	☐	☐
Der Ton bleibt ruhig, respektvoll und lösungsorientiert.	☐	☐	☐
Diskussionen vor anderen Gästen werden vermieden.	☐	☐	☐
Die zuständige Person übernimmt sichtbar Verantwortung.	☐	☐	☐

Lösung im Moment

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Der Sachverhalt wird kurz und klar geklärt.	☐	☐	☐
Ein offensichtlicher Fehler wird ohne unnötige Verzögerung behoben.	☐	☐	☐
Die Lösung passt zur Bedeutung der Beschwerde.	☐	☐	☐
Mitarbeitende kennen ihre Entscheidungs- und Kulanzgrenzen.	☐	☐	☐
Der Gast erhält eine realistische Zeitangabe.	☐	☐	☐
Versprechen werden eingehalten und intern weitergegeben.	☐	☐	☐
Nach der Lösung wird aktiv nach der Zufriedenheit gefragt.	☐	☐	☐

Dokumentation und Übergabe

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Wichtige Beschwerden werden einheitlich dokumentiert.	☐	☐	☐
Ursache, Lösung und Ergebnis werden festgehalten.	☐	☐	☐
Schichtwechsel und betroffene Abteilungen werden informiert.	☐	☐	☐
Wiederkehrende Muster werden sichtbar gemacht.	☐	☐	☐
Schwere oder rechtlich relevante Fälle werden weitergeleitet.	☐	☐	☐
Personenbezogene Daten werden vertraulich behandelt.	☐	☐	☐

Lernen und Wiedergewinnung

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Der Betrieb prüft die zugrunde liegende Ursache, nicht nur den Einzelfall.	☐	☐	☐
Notwendige Standards oder Abläufe werden angepasst.	☐	☐	☐
Das Team erfährt, was aus der Beschwerde gelernt wurde.	☐	☐	☐
Ein verärgelter Stammgast wird angemessen nachbetreut.	☐	☐	☐
Online-Beschwerden werden sachlich und zeitnah beantwortet.	☐	☐	☐
Die Wirkung der Lösung auf Wiederkehr und Bewertung wird beobachtet.	☐	☐	☐

Welche Beschwerde tritt bei uns wiederholt auf und wurde noch nicht an der Ursache gelöst?

Welche Entscheidung dürfen Mitarbeitende künftig selbstständig treffen?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
