

Checkliste: Bewertungen und Gästefeedback gezielt nutzen

Rückmeldungen sichtbar machen, professionell beantworten und umsetzen

Bewertungen beeinflussen Erwartungen, Vertrauen und Besuchsentscheidungen. Noch wertvoller werden sie, wenn der Betrieb nicht nur antwortet, sondern Muster erkennt und konkrete Verbesserungen daraus ableitet.

Feedback aktiv einholen

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Mitarbeitende fragen persönlich und zum richtigen Zeitpunkt nach Zufriedenheit.	☐	☐	☐
Gäste erhalten einfache Möglichkeiten für Rückmeldungen.	☐	☐	☐
Feedback wird nicht nur von Stammgästen oder besonders zufriedenen Gästen eingeholt.	☐	☐	☐
Kritische Rückmeldungen werden ebenso willkommen geheißen wie Lob.	☐	☐	☐
Bewertungswünsche werden freundlich und nicht aufdringlich formuliert.	☐	☐	☐
Gäste werden nicht zu positiven Bewertungen gedrängt.	☐	☐	☐
Interne Rückmeldungen werden vertraulich behandelt.	☐	☐	☐

Bewertungen beantworten

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Antworten erfolgen zeitnah und in einer einheitlichen Tonalität.	☐	☐	☐
Der Gast wird individuell angesprochen.	☐	☐	☐
Standardfloskeln und Rechtfertigungen werden vermieden.	☐	☐	☐
Bei Kritik wird Verständnis gezeigt und der Sachverhalt geprüft.	☐	☐	☐
Fehler werden klar benannt, wenn sie nachvollziehbar sind.	☐	☐	☐
Vertrauliche Details werden nicht öffentlich diskutiert.	☐	☐	☐
Die Antwort lädt bei Bedarf zu einem direkten Kontakt ein.	☐	☐	☐

Intern auswerten

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Bewertungen werden regelmäßig gesammelt und kategorisiert.	☐	☐	☐
Wiederkehrende Kritikpunkte werden sichtbar gemacht.	☐	☐	☐
Lob wird ebenfalls ausgewertet und im Team geteilt.	☐	☐	☐
Unterschiede nach Schicht, Zeitraum oder Angebotsbereich werden geprüft.	☐	☐	☐
Einzelfälle werden nicht vorschnell als allgemeines Problem behandelt.	☐	☐	☐
Führungskräfte besprechen relevante Erkenntnisse mit dem Team.	☐	☐	☐
Bewertungen werden mit Beschwerden vor Ort abgeglichen.	☐	☐	☐

Verbesserungen verankern

Punkt	Trifft zu	Teilweis e	Trifft nicht zu
Aus wichtigen Rückmeldungen werden konkrete Maßnahmen abgeleitet.	☐	☐	☐
Für jede Maßnahme gibt es Verantwortlichkeit und Termin.	☐	☐	☐
Veränderte Abläufe werden im Team trainiert.	☐	☐	☐
Die Wirkung wird über neue Rückmeldungen überprüft.	☐	☐	☐
Positives Feedback wird zur Stärkung der Positionierung genutzt.	☐	☐	☐
Erfolgreiche Verbesserungen werden als Standard gesichert.	☐	☐	☐

Welche Rückmeldung lesen wir derzeit am häufigsten - positiv oder negativ?

Welche konkrete Verbesserung leiten wir aus den letzten zehn Bewertungen ab?

Name:

Datum:

Nächste Schritte:
