



# Service

## Reklamation als Chance nützen

„Reklamationen gehören zum Alltag in der Gastronomie. Laufend sollen die Erwartungen der Gäste zur vollsten Zufriedenheit erfüllt, besser noch übertroffen werden. Erst dann wird der Profit vom Ziel zur Realität; der Applaus kommt vom Gast für das geglückte Zusammenspiel von Gastgeber und Unternehmer.“



**Kurt H. Steindl**  
von Gastlichkeit & Co  
[www.gastlichkeit.at](http://www.gastlichkeit.at)

Was hier der ehemalige Gastwirt und nunmehrige Gastro-Berater **Kurt H. Steindl** in seinen „12 Grundregeln für den (g)astronomischen Erfolg“ (Info: [www.gastlichkeit.at](http://www.gastlichkeit.at)) so treffend formuliert, ist im Alltag eine der größten Herausforderungen. „Jedes gewonnene Streitgespräch ist ein verlorener Gast“ – immer wieder muss man sich dieser Weisheit bedienen.

**progastro** sprach mit **Georg Haas** vom Wiener Haas-Beisl über seinen Umgang mit Reklamationen.

**progastro:** Herr Haas, wie gehen Sie prinzipiell mit Reklamationen um?

**Georg Haas:** In der Gastronomie arbeiten Menschen und Menschen machen Fehler. Meine Gäste sind ja gleichzeitig auch meine

besten Kritiker, und ich bin für Kritik dankbar, weil ich so sehe, was ich verbessern kann. Ich habe vor kurzem eine Gruppe an einem Tisch bedient, jeder hat irgendwie umbestellt: Die eine Beilage zu dem anderen Gericht und den Salat lieber ganz anders etc. Und als mich einer der Gäste fragte, ob sie mir mit den Sonderwünschen auf die Nerven gehen,

hab ich geantwortet: „Nein, im Gegenteil, ich bin dankbar für neue Anregungen und lerne so neue Kombinationsmöglichkeiten.“

**progastro:** Wie reagieren Sie im konkreten Fall auf eine Reklamation?

**Haas:** Situationsabhängig. Prinzipiell ist ein Gast meist schon dankbar, wenn man sein

„Den Gast und sein Problem ernst nehmen.“  
**Georg Haas.**

Problem ernst nimmt. Wenn der Gast bei einer Speise gleich am Anfang reklamiert, dann werde ich versuchen nachzubessern, er kann auch von der Bestellung zurücktreten. Wenn er bereits aufgegessen hat, dann werde ich das auch verrechnen, werde aber anderweitig versuchen zu kompensieren, etwa mit einem Gratis-Getränk.

**progastro:** Hat der Gast immer Recht oder gibt es Situationen, in denen eine Diskussion sinnvoll ist?

**Haas:** Prinzipiell geht der Gast weg, um eine angenehme Zeit zu verbringen und jede diesbezügliche Form der Diskussion zerstört diese angenehme Zeit. Wenn ein Problem auftaucht, versuche ich den Aufenthalt für den Gast so weit wie möglich zu retten, sodass er mit einem angenehmen Gefühl hinausgeht und ich ihn als Gast wieder gewinne.

**progastro:** Sind Reklamationen Chefsache?

**Haas:** Bei Problemen mit dem Gast sollte der Chef immer miteingebunden werden. ■

**progastro** im Gespräch mit Gastronomie-Berater **Michael Bayer**, selbstständigem Trainer für Perfect Service – ein Aus- und Weiterbildungskonzept für gutes Reklamationsmanagement.

**progastro:** Herr Bayer, wie sehen Sie als Gastronomie-Berater das Problem „Reklamation“ von der theoretischen Seite?

**Michael Bayer:** Grundsätzlich ist der Gastronom in dem Dilemma zwischen den eigenen wirtschaftlichen Interessen und dem Interesse des Gastes.

**progastro:** Inwiefern sehen Sie hier eine Differenz dieser Interessen?

**Bayer:** Wenn der Gast schlecht gegessen hat und die Speise nicht bezahlen möchte, habe ich als Unternehmer im ersten Moment einen Verlust. Längerfristig behält man aber einen letztendlich zufriedenen Kunden.

**progastro:** Machen Diskussionen mit dem Gast Sinn oder sollte ihm in jedem Fall Recht gegeben werden, egal wie abstrus die Beschwerde ist?

**Bayer:** Prinzipiell sage ich, je strenger ich meine Regel „Der Gast ist immer König“ einhalte, umso leichter fällt es mir, in gewissen Ausnahmefällen zu sagen: „Naja, in dem Fall ist er nicht König“. Der klassische Fall ist die Frage, ob ein Wein stoppelt. Auch wenn er mit Sicherheit in Ordnung ist, wird man die Reklamation akzeptieren. Der Kunde kann einen anderen Erfahrungsschatz haben, er möchte vielleicht seiner Tischpartnerin imponieren, er will als Experte dastehen oder er hat sonst einen Grund. Letztlich ist es egal. Gastronomisch tätig zu sein, heißt Bedürfnisse zu erfüllen. Und wenn der Gast das Bedürfnis hat, sich wichtig zu machen oder den Freunden zu imponieren, dann erfülle ich ihm diesen Wunsch.

**progastro:** Ist Diskussion mit dem Gast immer Chefsache?

**Bayer:** Es wertet die Kompetenz des Kellners oder Rezeptionisten auf, wenn er mit Beschwerden umgehen und Entscheidungen treffen kann. Der Chef muss nur dann kommen, wenn es der Gast wünscht. Aber prinzipiell muss ich den Gast ja nur fragen, was er gerne will, wie man einen Fehler wieder gutmachen kann. Wichtig ist der Unterschied zwischen Problemen, die sich ändern lassen, und solchen, wo nichts mehr geht. Zur ersten Kategorie gehört der Sitzplatz, an dem es zieht, oder die kalte Suppe. Das sollte man ohne Diskussion so schnell wie möglich in Ordnung bringen. Zur zweiten Kategorie gehören Dinge, die schon passiert oder unabänderbar sind. Wenn der Gast das schlechte Essen bereits gegessen hat, wenn das Hotel überbucht ist,

dann kann ich im Moment nichts mehr daran ändern. Und in dieser Situation ist die Strategie die, dass nur der Gast weiß, was ihm jetzt gut tut.

**progastro:** Sollte ein Gastronom eine Reklamation letztlich als etwas Positives bewerten?

**Bayer:** Auf jeden Fall. Ich vergleiche es gerne mit einer Beziehung: Solange man noch herumstreitet, hat man ein Interesse an der Beziehung. Wenn sich ein Gast nicht einmal mehr beschwert, ist es fraglich, ob er noch einmal kommt. ■

„Gastronomie heißt, Bedürfnisse zu erfüllen.“  
**Michael Bayer.**



**Georg Haas, Haas-Beisl**,  
Margaretenstraße 74,  
1050 Wien,  
Tel: 01/5862552, Fax:  
01/5862552-4,  
E-Mail: [haasbeisl@utanet.at](mailto:haasbeisl@utanet.at)



**Michael Bayer**,  
**perfect I service I training**,  
Obersteingasse 7/5  
1190 Wien  
Tel.: 01/3678442,  
0676-3108665  
E-Mail: [m.bayer@perfectservice.training.at](mailto:m.bayer@perfectservice.training.at)