



TEUERUNG

## Energiesparmaßnahmen gekonnt kommunizieren

Die Energiesparmaßnahmen im eigenen Hotel Gästen gegenüber klar und positiv zu argumentieren, ist eine Herausforderung. Kommunikations-Experte Michael Bayer hat Gesprächs-Tipps.

27. September 2022



ARTIKEL VON  
**Michael Bayer**  
Trainer und Impulsgeber

### 1. Die richtige Einstellung zeigen

Wenn man Angst davor hat, Gäste zu enttäuschen, Beschwerden zu hören oder gar Absagen zu bekommen, dann hat man schon verloren. Man kann es nie allen recht machen und es wird immer Gäste geben, die auf (welche Aktion auch immer) negativ reagieren. Man kann nur den Fokus auf seine Zielgruppe legen, auf den professionellen Umgang mit dem Unmut der Gäste und auf die Möglichkeiten, trotz Reduktion des Angebots dem Gast einen unvergesslichen Aufenthalt zu bieten. Dafür bietet sich etwa die Frage „Was können wir tun, damit Sie trotz der eingeschränkten Saunazeiten einen unvergesslichen Aufenthalt haben?“ an. Maßnahmen besonders machen kann.

### 2. Die richtigen Argumente parat haben

Gäste verzeihen Fehler oder Enttäuschungen aber nicht Fehlverhalten. Die Mitarbeiter:innen müssen daher top geschult und vorbereitet werden und die richtigen Redewendungen und Argumentationen beherrschen. Vorbereitung ist alles und Übung macht bekanntlich den Meister.

### 3. Verantwortung übernehmen, bewusst entscheiden und mit den Konsequenzen leben

Um Energie und Kosten zu sparen, gibt es zwei Ansatzpunkte:

- Preise anpassen oder nicht anpassen
- Angebot reduzieren oder nicht reduzieren

Wer das eigene Angebot reduziert, hat wieder mindestens zwei Möglichkeiten:

- Den Gast vorab informieren, dass gewisse Leistungen reduziert werden. Hier kann es sein, dass der Gast storniert.
- Den Gast nicht informieren. Hier ist natürlich die Enttäuschung und der Ärger wesentlich des Gastes größer. Andererseits sind die Möglichkeiten den Gast trotzdem zu halten und zufrieden zu stellen Face to Face deutlich größer. Es ist Ihre Entscheidung!

Kommunizieren Sie dem Gast ruhig auch Ihre möglichen Alternativen (Preiserhöhung direkt an den Gast weitergeben oder Angebot reduzieren) und dass Sie sich bewusst für die zweite Alternative entschieden haben. „Bei diesen Energiepreisen sehe ich zwei Möglichkeiten. Ich gebe die Preise direkt an Sie, lieber Gast, weiter und mache somit ihren Urlaub unbezahlbar, oder ich nehme kleine Anpassungen im Angebot vor. In Ihrem und in unserem Sinne. Ich habe mich für die zweite Option entschieden!“

### 4. Den Gesprächs-Fokus auf die Beziehungsebene legen

Der enttäuschte bzw. wütende Gast braucht Bestätigung, Verständnis und eine Entschuldigung. Keine Ausreden und Rechtfertigungen oder Belehrungen. Streichen Sie daher am besten das Wort „aber“ aus Ihrem Wortschatz. Verwenden Sie stattdessen folgende klare Redewendungen:

- „Fakt ist...“
- „Wie gesagt...“
- „Ich verstehe sie – bitte verstehen Sie auch uns!“
- „Sie haben Recht. Letztes Jahr war die Sauna ab 14:00 Uhr im Betrieb und heuer starten wir um 16:00 Uhr“
- „Ich will nur eines. Nämlich, dass Sie einen unvergesslichen Aufenthalt bei uns haben und trotz Änderungen zufrieden sind.“
- Verwenden Sie statt „Erhöhung“ oder „Reduktion“ lieber „Anpassung“. „Wir haben unsere Preise an die momentane Situation angepasst.“ „Wir haben das Angebot in ihrem und unserem Sinne angepasst.“

### 5. Alternativen bieten

Wenn möglich, offerieren Sie dem Gast Alternativen zu den reduzierten Angeboten an oder fragen Sie, was den Aufenthalt abseits der Sparmaßnahmen besonders machen kann.

IHR ANSPRECHPARTNER



**Christoph Taussig**  
ÖHV-Campus

[E-Mail senden](#)[+43 1 5330952-35](#)