

Umgang mit schlechten Bewertungen im Internet

- Schritt 1) Ruhe bewahren, durchatmen, (wenn nötig) eine Nacht drüber schlafen
- Schritt 2) Intern abklären: Was war los, hat der Kunde sich bereits persönlich gemeldet/reklamiert/etwas gesagt?
- Schritt 3) KEEP COOL: Auch wenn intern nichts feststellbar war und sich niemand erinnert, kann es sein, dass der Gast da war!
Trolle erkennt man am ehesten am unflätigen/ausfälligen Ton sowie daran, dass sie häufig in Grossbuchstaben schreiben...
- Immer dran denken: Wir verfassen die Antwort für den nächsten Leser, nicht für die Person, die uns kritisiert hat
- Schritt 4) Zurückschreiben:
Wir reagieren IMMER sympathisch, wenn wir können mit einem Schuss Humor (niemals jedoch auf Kosten des Kritikerschreibers)
- Schritt 4a) Danken für die Kritik
«Guten Tag Herr/Frau // «Liebe/r Frau/Herr
Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben, unseren Betrieb zu bewerten. Feedback ist uns wichtig – nur so erfahren wir, was unsere Gäste sich noch wünschen würden und wo wir noch Schwächen haben.»
- Schritt 4b) RUHE BEWAHREN und Verständnis zeigen (IMMER):
> Bemerkung: Normalerweise schreibt man keine Kritik ohne einen (subjektiven) Grund
«Wir verstehen Ihren Unmut.» / «Wir verstehen Ihre Kritik» / «Schade, dass Ihr Aufenthalt bei uns Ihnen nicht gefallen hat.» / «Es tut uns Leid, dass Ihr Aufenthalt bei uns nicht so war, wie Sie ihn sich gewünscht hätten.»
- Schritt 4c) Nochmals danken und grosszügig sein:
«Danke noch einmal, dass Sie sich Zeit genommen haben – Ihre Bewertung hilft uns, uns weiter zu verbessern. Übrigens, sprechen Sie uns doch an, wenn Sie das nächste Mal im Restaurant XY sind: Eine kleine süsse Überraschung erwartet Sie bei uns.»

Kritik ohne Aussagen bezüglich der Kritikpunkte:

- Schritt 4) Danken und Gründe abfragen:
«Guten Tag Frau/Herr
Danke für Ihre Bewertung. Es tut uns Leid, dass es Ihnen bei uns nicht gefallen hat. Das Feedback unserer Gäste ist uns wichtig. Nur so können wir uns verbessern. Bitte teilen Sie uns doch mit, was genau nicht gut war für Sie, damit wir es ändern können. Sie erreichen uns direkt unter kritik@[url].ch. Oder sprechen Sie ganz direkt mit uns: Gerne bei einem Kaffee und einer süssen kleinen Überraschung, die schon auf Sie wartet.»