

Rollenspiel Beschwerdegespräch Hotelgast – Mitarbeiter an der Rezeption

Weitere Informationen zum Ausgangsszenario

Im Rahmen der Verbesserung der Serviceorientierung in der Hotelkette sollen die Servicemitarbeiter von Ihren Vorgesetzten geschult werden. Ein Bereich der Schulung der Servicemitarbeiter betrifft den freundlichen und professionellen Umgang mit Kundenbeschwerden. Anlass sind vermehrte Beschwerden der Kunden über unaufmerksames oder gar unfreundliches Personal, welches auf Anregungen oder Hinweise der Kunden nicht ausreichend reagiert. Die Kunden beschweren sich immer öfter bei den Vorgesetzten der Servicemitarbeiter über deren Verhalten.

Stellen Sie sich vor, Sie sind Führungskraft in dem Hotel und wollen Ihren Mitarbeitern im Rahmen ihrer Schulung demonstrieren, wie ein kundenorientiertes Beschwerdegespräch geführt werden soll.

Vorführung Rollenspiel:

Разговор на тему жалобы между гостем и сотрудником на рецепции гостиницы – Beschwerdegespräch zwischen Gast und Mitarbeiter

Aufgabe

In Kleingruppenarbeit (3 - 4 Personen) / 30 Minuten Vorbereitungszeit

Diskutieren Sie,

- Was ist in dem gezeigten Gespräch schief gelaufen?
- Wie sollte sich ein Servicemitarbeiter angemessen bei einer Beschwerde verhalten?

Sammeln Sie Stichpunkte für die Texte der Rollenrepräsentanten und erarbeiten Sie grob einen optimierten Gesprächsverlauf.

Je nach verbleibender Zeit: Durchführung eines verbesserten Rollenspiels

Rollenverteilung: Wahl der Teilnehmer in den Kleingruppen (1 Gast, ein 1 Mitarbeiter der Rezeption)

Rollenrepräsentanten führen das Rollenspiel durch, andere beobachten ausschließlich

Ролевая игра-разговор на тему жалобы между гостем гостиницы и сотрудником гостиницы на рецепции

Следующая информация об исходном сценарии

В рамках улучшения сервисной ориентации в гостиничной цепи руководители сервисных групп должны обучать своих сотрудников. Область обучения сотрудников сервиса касается приветливого и профессионального обращения с претензиями клиента. Повод - это возрастающие претензии клиентов о невнимательном или совсем недружелюбном персонале, который недостаточно реагирует на замечания или обращения клиентов. Клиенты жалуются всё чаще руководителям сервисных групп на поведение их сотрудников.

Представьте себе, Вы – руководитель группы сервисного обслуживания в отеле и хотите продемонстрировать Вашим сотрудникам в рамках их обучения, как должна вестись беседа на тему жалоб ориентированная на клиента.

Показ ролевой игры:

Разговор на тему жалобы между гостем и сотрудником на рецепции гостиницы

Задание

В малой группе (3 - 4 человека) / 30 минут подготовительного периода

Обсудите,

- Что не удалось в показанной беседе?
- Как должен был вести себя сотрудник сервиса при принятии жалобы клиента?

Соберите пункты-заметки для текстов представителей ролей и выработайте оптимизированный ход беседы.

В зависимости от остающегося времени: Проведение улучшенной ролевой игры

Распределение ролей: Выбор участников в малых группах (1 гость, 1 сотрудник на рецепции)

Представители ролей проводят ролевую игру, другие исключительно наблюдают