

Ein Telefonat zur falschen Zeit

Jeder kennt die Situation. Ein Unternehmen wird angerufen, ein Mitarbeiter meldet sich. Doch bereits der Tonfall lässt erahnen: Das wird jetzt nichts mit dem Anliegen. Solche Situationen kommen nicht nur bei Mobilfunkanbietern vor, sondern auch in Hotellerie und Gastronomie.

Stresssituationen sind nicht Ungewöhnliches in der Branche. Ein Mitarbeiter ist alleine an der Rezeption, zwei Gäste wollen auschecken, der Lieferant findet den Küchenchef nicht, ein weiterer Gast beschwert sich und die Tiefgaragenschranke verweigert ihren Dienst. Just in diesem Moment klingelt das Telefon. Der Versuch, das Telefonat möglichst schnell abzuwürgen, geschieht meist ohne böse Absicht. Man spricht schneller und, ohne dass man dies möchte, die Stimme klingt anders. Ein Versuch des Unterbewusstseins, zu signalisieren: Ich habe keine Zeit, lass mich in Ruhe!

Welche Wahl bleibt auch? Lässt der Mitarbeiter das Telefon läuten, verliert er vielleicht eine Reservierung und zusätzlich stört der Klingelton die aktuelle Kommunikation mit dem Gast vor ihm. Beschäftigt er sich ausgiebig mit dem Anrufer, wachsen die Menschenmenge und der Unmut vor ihm weiter an. Beides keine gute Alternative.

Es gibt aber auch eine richtige Lösung für diese verfahrenere Situation. Den Anruf annehmen, auf eine ruhige Stimmlage achten, die Telefonnummer des Gesprächspartners notieren und einen Rückruf in wenigen Minuten versprechen. Dies ist der einzige Ausweg zur Zufriedenheit aller Beteiligten: Gäste, Mitarbeiter und Betrieb. Der persönlich anwesende Gast erkennt die Notsituation des Mitarbeiters durch den Anruf. Er fühlt sich wertgeschätzt, weil das störende Klingeln gestoppt wird und die Lösung seines Anliegens Vorrang hat. Der Anrufer konnte die Stresssituation nicht vorhersehen, zeigt in aller Regel jedoch Verständnis, wenn freundlich ein Rückruf in wenigen Minuten angeboten wird. Ein pünktlicher Rückruf ist dabei aber Grundvoraussetzung.

Mitarbeiter sollten für diese Situationen geschult sein. Sie gewinnen Kommunikationssicherheit, welche am Ende allen zugutekommt.

Bereits seit 2009 führt **Thomas Gruber** (www.green-apple.de) mit seinem Hotelberatungsunternehmen green apple Mystery-Guest-Besuche durch. Trotz unterschiedlichster Hotels und ganz gleich, ob er selbst oder einer seiner Kollegen unterwegs ist: Es fallen immer wieder die gleichen Dinge auf. In dieser Serie werden die typischen Punkte angesprochen und Ideen für einfache Lösungen vorgestellt.



—
Bereits der Tonfall lässt erahnen: Das wird jetzt nichts mit dem Anliegen.
—