

Beugen Sie vor - Wie Sie Beschwerden vermeiden

Ganz ehrlich, geht es Ihnen bei der Vermietung nur um die Einkünfte? Oder sind Sie Gastgeber mit Leib und Seele? Sind innerlich ganz erfüllt, wenn Ihnen der Gast beim Abschied überglücklich beide Hände schüttelt und sich tausendmal bedankt? Vielleicht im nächsten Jahr wieder kommen möchte? Um das zu erreichen, vermeiden Sie ein paar „Stolperfallen“ und beugen Sie unnötigen Beschwerden vor.

Natürlich können Sie es nicht jedem Gast recht machen. Menschen sind so grundverschieden und damit auch ihre Erwartungen und Bedürfnisse. **Was Sie aber tun können, sind Missverständnisse, die durch mangelnde Kommunikation entstehen, zu vermeiden. Viele Beschwerden kommen nach unseren Erfahrungen zustande durch unrealistische Erwartungen des Urlaubers, weil bestimmte Informationen vor Antritt der Reise gefehlt haben oder schlichtweg falsch waren.**

Nehmen Sie Kritik nicht persönlich. Oft steckt hinter Unzufriedenheit ganz anderer Frust, der sich im Alltag des Gastes angestaut hat und der sich nun am Urlaubsort einen (Aus)Weg sucht. Auf solche Befindlichkeiten haben Sie wenig Einfluss, wohl aber auf die Informationen, die Sie übermitteln.

Viele Beschwerden entstehen **durch irreführende oder nicht aktuelle Angaben im Online-Inserat. Überprüfen Sie Ihre Anzeige regelmäßig! Tauschen Sie veraltete Fotos aus.** Aktualisieren Sie auch die Tipps, die Sie dem Gast in einer Mappe am Urlaubsort zusammengestellt haben. Es ist ärgerlich nach einem langen Ausflug hungrig vor einem geschlossenen Restaurant zu landen.

Weitere Beschwerden kommen meist zustande durch: **mangelnde Sauberkeit der Unterkunft, Unzuverlässigkeit bei der Schlüsselübergabe, defekte technische Geräte und Möbel sowie durch unterschiedliche Vorstellungen bei der Qualität und Anzahl der Schlafmöglichkeiten.**

All dies können Sie vermeiden, indem Sie lieber einmal mehr kontrollieren. Sind alle Angaben im Inserat korrekt? Ist die Wohnung sauber? Funktionieren alle Geräte? Sind die Batterien in der Fernbedienung voll? Bricht das Sofa zusammen, wenn Sie sich setzen? Quietscht das Bett? Ist die Matratze durchgelegen?

Hinterlassen Sie sichtbar eine Telefonnummer, unter der sich Ihre Gäste Hilfe holen können, falls ein Gerät ausgerechnet während ihres Aufenthaltes den Geist aufgibt. Halten Sie gegebenenfalls Ersatzgeräte (Wasserkocher, Toaster, Kaffeemaschine) bereit, um defekte Geräte sofort austauschen zu können. Ihre Telefonnummer ist auch wichtig, falls Sie sich durch einen Unfall oder Stau zur Schlüsselübergabe verspäten sollten.

Um Ihr Angebot ständig zu verbessern, **bitten Sie Ihren Gast um ein Feedback.** Legen Sie ihm einen A4-Bogen ins die Wohnung mit Rubriken wie: Was hat gefehlt? Was hat nicht gefallen? Was können wir anders und besser machen? Oder Sie bringen einen „Kummerkasten“ oder eine „Meckerbox“ an, in die jeder Gast was einwerfen kann. Dann ist der Frust an der richtigen Adresse. Schlimmer ist es, wenn Ihr Gast seinen Ärger in Bewertungsportale im Internet tippt.

Das Wichtigste auf einen Blick

- überprüfen Sie die Angaben regelmäßig
- vermeiden Sie Missverständnisse durch mangelnde Kommunikation
- vermeiden Sie irreführende oder nicht aktuelle Angaben in Ihrer Beschreibung
- halten Sie die Fotos aktuell
- achten Sie auf Sauberkeit in Ihrer Ferienwohnung
- organisieren Sie die Schlüsselübergabe zuverlässig und verbindlich
- tauschen Sie defekte Geräte und Möbel sofort aus oder reparieren sie
- beschreiben Sie die Anzahl, Ausstattung und Qualität der Schlafmöglichkeiten so genau wie möglich
- hinterlassen Sie sichtbar eine Telefonnummer von Ihnen
- bitten Sie den Gast um Feedback