

Beispiellösung: Sprechen, Teil 3, Modelltest 3

A: Also, wir haben ja jetzt schon mehrmals das Problem gehabt, dass Gäste gebucht hatten, aber im System kein Zimmer reserviert war. Was meinst du, was wir kurzfristig mit dem Computerprogramm machen sollen?

B: Kurzfristig würde ich sagen, wir sollten jede Buchung zusätzlich manuell prüfen. Also nicht nur dem System vertrauen, sondern auch eine zweite Kontrolle machen. Findest du das realistisch im stressigen Alltag?

A: Es ist zwar mehr Arbeit, aber besser als verärgerte Gäste. Apropos Gäste: Wie reagieren wir denn am besten, wenn jemand ankommt und kein Zimmer da ist?

B: Auf jeden Fall ruhig bleiben und sich sofort entschuldigen. Ich würde erklären, dass es ein technisches Problem gab. Und wir sollten direkt eine Lösung anbieten. Was könnten wir konkret anbieten?

A: Vielleicht ein Zimmer in einem Partnerhotel, plus ein kostenloses Taxi. Zusätzlich könnten wir einen Preisnachlass oder ein kostenloses Frühstück anbieten. Denkst du, das reicht?

B: Ja, das zeigt auf jeden Fall Entgegenkommen. Und wegen der Programmierfirma: Wie sollten wir sie kontaktieren? Per Mail oder telefonisch?

A: Ich würde zuerst anrufen, weil das Problem dringend ist. Danach würde ich alles schriftlich festhalten. Wir sollten klar fordern, dass der Fehler schnell behoben wird. Würdest du auch eine Entschädigung verlangen?

B: Ja, zumindest einen Preisnachlass oder kostenlosen Support. Langfristig frage ich mich aber, ob wir bei diesem System bleiben sollten. Wie siehst du das?

A: Ich bin da skeptisch. Vielleicht sollten wir uns nach einem stabileren Buchungssystem umsehen oder eine andere Programmierfirma wählen. Wichtig wäre auch ein guter 24-Stunden-Support.

B: Sehe ich genauso. Dann hätten wir weniger Stress an der Rezeption und zufriedener Gäste.

A: Also zusammengefasst: kurzfristig doppelt prüfen, Gäste gut betreuen und langfristig das System überdenken.

B: Genau, das klingt nach einem guten Plan.