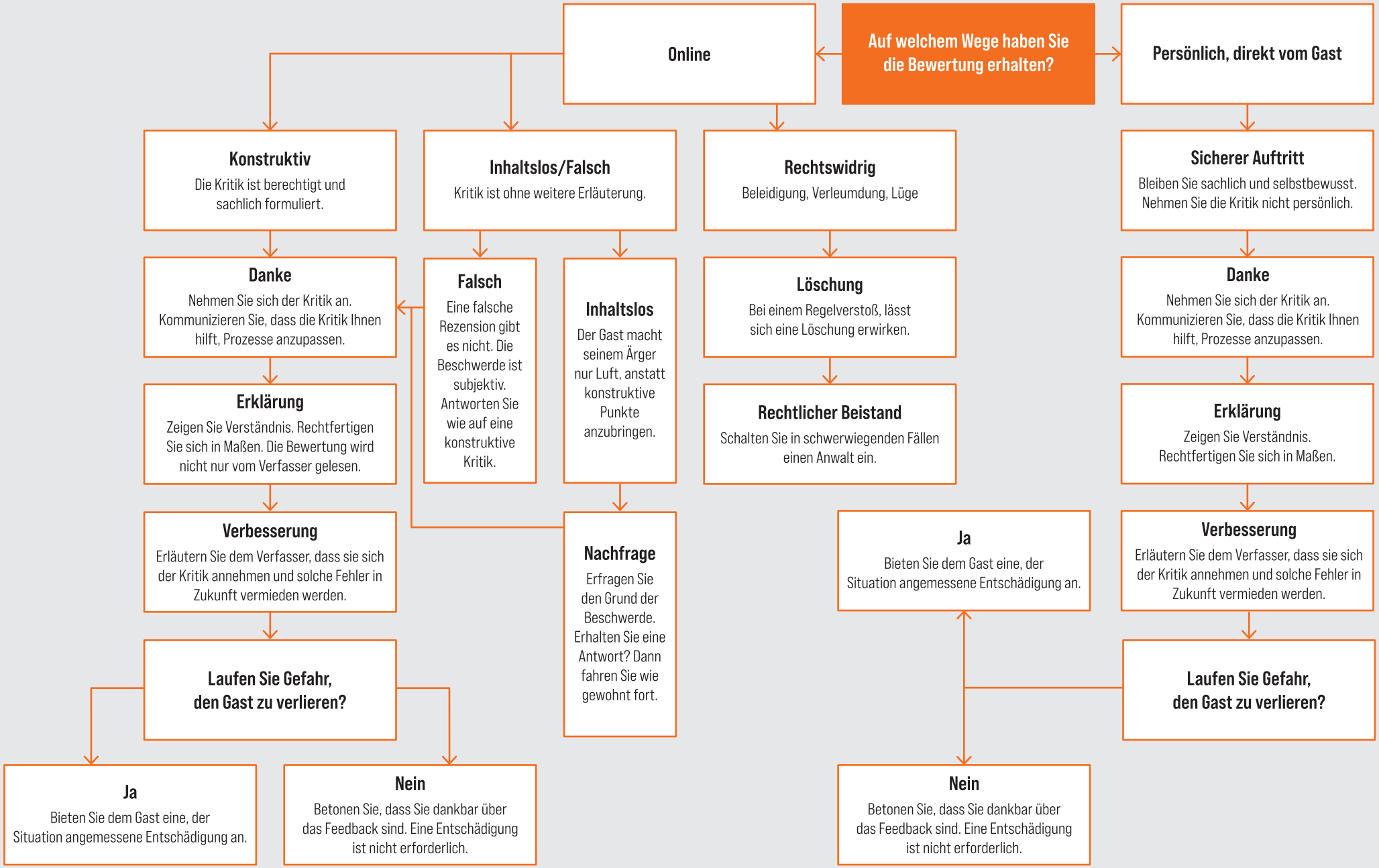
Auf welchem Wege haben Sie die Bewertung erhalten?
Online
Persönlich, direkt vom Gast
Konstruktiv
Die Kritik ist berechtigt und sachlich formuliert.
Inhaltslos/Falsch
Kritik ist ohne weitere Erläuterung.
Rechtswidrig
Beleidigung, Verleumdung, Lüge
Sicherer Auftritt
Bleiben Sie sachlich und selbstbewusst. Nehmen Sie die Kritik nicht persönlich.
Danke
Nehmen Sie sich der Kritik an. Kommunizieren Sie, dass die Kritik Ihnen hilft, Prozesse anzupassen.
Falsch
Eine falsche Rezension gibt es nicht. Die Beschwerde ist subjektiv. Antworten Sie wie auf eine konstruktive Kritik.
Inhaltslos
Der Gast macht seinem Ärger nur Luft, anstatt konstruktive Punkte anzubringen.
Löschung
Bei einem Regelverstoß, lässt sich eine Löschung erwirken.
Danke
Nehmen Sie sich der Kritik an. Kommunizieren Sie, dass die Kritik Ihnen hilft, Prozesse anzupassen.
Erklärung
Zeigen Sie Verständnis. Rechtfertigen Sie sich in Maßen. Die Bewertung wird nicht nur vom Verfasser gelesen.
Rechtlicher Beistand
Schalten Sie in schwerwiegenden Fällen einen Anwalt ein.
Erklärung
Zeigen Sie Verständnis. Rechtfertigen Sie sich in Maßen.
Verbesserung
Erläutern Sie dem Verfasser, dass sie sich der Kritik annehmen und solche Fehler in Zukunft vermieden werden.
Nachfrage
Erfragen Sie den Grund der Beschwerde. Erhalten Sie eine Antwort? Dann fahren Sie wie gewohnt fort.
Ja
Bieten Sie dem Gast eine, der Situation angemessene Entschädigung an.
Verbesserung
Erläutern Sie dem Verfasser, dass sie sich der Kritik annehmen und solche Fehler in Zukunft vermieden werden.
Laufen Sie Gefahr, den Gast zu verlieren?
Laufen Sie Gefahr, den Gast zu verlieren?
Ja
Bieten Sie dem Gast eine, der Situation angemessene Entschädigung an.
Nein
Betonen Sie, dass Sie dankbar über das Feedback sind. Eine Entschädigung ist nicht erforderlich.
Nein
Betonen Sie, dass Sie dankbar über das Feedback sind. Eine Entschädigung ist nicht erforderlich.

GASTRO HERO