



Erwartungsmanagement und Gästekommunikation

Versprechen halten, bevor sie gegeben werden

Enttäuschte Erwartungen sind eine der häufigsten Ursachen für Beschwerden – meist nicht, weil die Leistung schlecht war, sondern weil sie nicht zur vorherigen Erwartung passte. Diese Checkliste hilft, Kommunikation und tatsächliche Realität im Haus in Einklang zu bringen.

Vor der Anreise

Realistische Kommunikation vor der Anreise ist der wirksamste Beschwerdeschutz.

- ☐ **Leistungsbeschreibung ist mit dem tatsächlichen Angebot abgeglichen**
Website, Flyer und Angebot regelmäßig auf Aktualität prüfen.
- ☐ **Marketingtexte enthalten keine unrealistischen Versprechen**
Im Zweifel lieber ehrlich zurückhaltend als blumig übertreiben.
- ☐ **Klare Informationen zu Ausstattung, Regeln und Ablauf werden vor Anreise kommuniziert**
Anreiseinfo mit allen wichtigen Details rechtzeitig versenden.
- ☐ **Garantien und Versprechen sind schriftlich und verständlich formuliert**
Missverständliche Formulierungen frühzeitig aus Texten entfernen.

Während und nach dem Aufenthalt

Auch während des Aufenthalts lässt sich Erwartungsmanagement aktiv gestalten.

- ☐ **Abweichungen vom Erwarteten werden frühzeitig und aktiv angesprochen**
Etwa bei Bauarbeiten oder kurzfristigen Programmänderungen sofort informieren.
- ☐ **Nach dem Aufenthalt wird Rückmeldung zur Erwartungserfüllung eingeholt**
Kurze, gezielte Fragen liefern wertvollere Hinweise als lange Bögen.

PRAXISTIPP

Prüfen Sie einmal jährlich alle Außentexte gemeinsam im Team gegen die tatsächliche Ausstattung – Diskrepanzen fallen im Alltag oft nicht mehr auf.



Weitere kostenlose Downloads

Alle Leitfäden und Checklisten auf einen Blick: QR-Code scannen oder jmk-beratung.de/download besuchen.

Rechtlicher Hinweis: Diese Checkliste wurde nach bestem Wissen und Gewissen erstellt und dient der praktischen Orientierung für die Arbeit in christlichen Gästehäusern. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, ersetzt keine Rechts-, Steuer- oder Fachberatung im Einzelfall und begründet keine Gewähr für Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität der Angaben. Für Entscheidungen, die auf dieser Grundlage getroffen werden, wird keine Haftung übernommen.

© Jens-Martin Krieg · Gruppenhausberatung / JMK-Beratung

Stand: 11.08.2026