

TEIL 3 VON 5

Christliche Gästehäuser — Leitfaden für Leitende

Zuhören, Demut und Versöhnung

Beschwerdemanagement mit Herz

Drei Kapitel des Leitfadens zu einem Thema gebündelt: richtig zuhören als Akt der Liebe, Demut im Umgang mit Kritik und die Bereitschaft zur Versöhnung im Beschwerdegespräch mit Gästen.



INHALT DIESES TEILS

3 The Power of Love – Hinhören als Akt der Liebe	3
3.1 Richtig Zuhören	3
3.2 Gefühle wahrnehmen	6
3.3 Annahme der Beschwerde (Beschwerdekanäle)	9
3.3.1 Persönlich Beschwerden	9
3.3.2 Beschwerden am Telefon – direkt, persönlich, unkompliziert	10
3.3.3 Schriftliche Beschwerden	11
3.3.4 Elektronische Beschwerden	11
4 Demut im Umgang mit Kritik	13
4.1 Warum ist Beschwerdemanagement wichtig?	13
4.2 Bearbeitung der Beschwerde	16
4.3 Tabus im Beschwerdeprozess – Was Gäste niemals hören wollen:	17
4.4 Die Definition des Beschwerdeprozesses	19
4.5 Bearbeitungsfristen im Beschwerdeprozesses	21
4.6 Auch Kritik hat ihre Grenzen	22
4.7 Kritik und Lob im Team	23
4.7.1 Praktische Übungen für den Teamalltag	24
4.7.2 Leitfaden für das Kritikgespräch	25
5 Versöhnungsbereitschaft	26
5.1 Wie werden Gäste oft kategorisiert, wenn sie sich beschweren?	26
5.2 Welche Rolle spielt die Körpersprache?	27
5.3 möglichst im Sitzen	30
5.4 Sitzordnung im Beschwerdegespräch	31
5.5 Emotionen der Mitarbeitenden im Beschwerdegespräch	32
5.6 Stimme & Sprache	34
5.7 Warum ist es so wichtig, Gäste mit dem eigenen Namen anzusprechen?	34
5.8 Schulungen im Umgang mit Beschwerden	35

3 The Power of Love – Hinhören als Akt der Liebe

„Ein jeder Mensch sei schnell zum Hören, langsam zum Reden, langsam zum Zorn.“ – Jakobus 1,19

Ein offenes Ohr für Beschwerden ist der Schlüssel zu zufriedenen Gästen. Wenn wir Rückmeldungen ignorieren, hinterlässt das schnell einen schlechten Eindruck – oft auch sichtbar in Online-Bewertungen. Das schadet nicht nur unserem guten Ruf, sondern auch der Beziehung zu unseren Gästen. Doch wenn wir aufmerksam zuhören und nach Lösungen suchen, können wir eine Situation zum Positiven wenden. Machen wir was wir gut können, das macht uns glücklich und die Menschen deren Lebensqualität wir mit unserer Arbeit verbessern.¹ Manchmal reicht schon eine kleine Geste, um aus einer Beschwerde Begeisterung zu machen!

Ein Beispiel: Ein Lehrer kommt mit seiner Schulklasse zu uns. Er äußert den Wunsch nach einem Rückzugsraum für die Begleitpersonen. Anstatt die Beschwerde abzutun, bieten wir den Lehrkräften einen Platz in unserer von der Lobby separierten Lounge an und laden sie auf einen Tee oder Kaffee ein. So fühlen sie sich wertgeschätzt und willkommen. Vielleicht erzählen sie anderen von ihrem schönen Aufenthalt – und empfehlen unser Haus weiter.

Fazit: Wer aufrichtig zuhört und liebevoll handelt, verwandelt Beschwerden in Chancen, zur Freude der Gäste und zur Stärkung unseres Hauses.

3.1 Richtig Zuhören

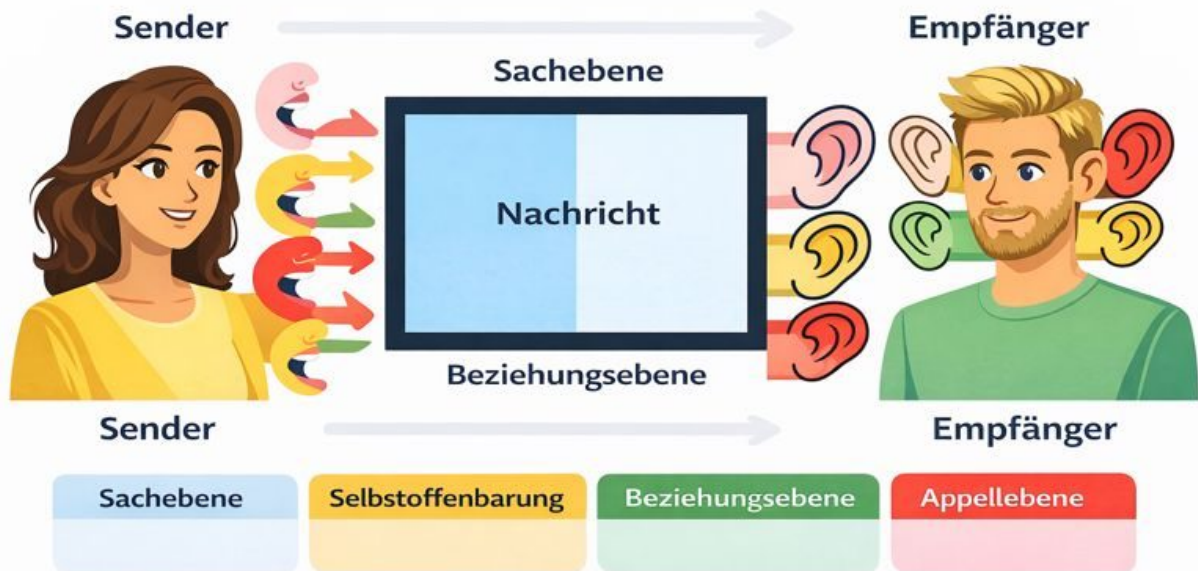
Das **4-Ohren-Modell** von Friedemann Schulz von Thun ist ein Kommunikationsmodell, das hilft, die Komplexität menschlicher Kommunikation zu verstehen. Es zeigt auf, dass jede Nachricht, die wir senden, nicht nur eine einzige Bedeutung hat, sondern auf vier unterschiedlichen Ebenen interpretiert werden kann. Diese Erkenntnis ist besonders hilfreich, um Missverständnisse zu erkennen und zu vermeiden – vor allem in komplexen oder emotional aufgeladenen Gesprächen.²

Die vier Ebenen einer Nachricht

¹ Vgl. (Zaccagnini, José L., 2017, S. 187.)

² Vgl. (Schulz von Thun, Friedemann, 1981, (Sonderausgabe September 2023), S. 49.)

Das 4-Ohren-Modell



Schulz von Thun unterscheidet vier Aspekte, die in jeder Nachricht enthalten sind:

1. **Sachebene** – „Worüber ich informiere“:

Hier geht es um die reinen Fakten und Informationen. Beispielsweise: „Es ist 18 Uhr.“ Diese Ebene ist objektiv und überprüfbar.

2. **Selbstoffenbarung** – „Was ich von mir selbst kundgebe“:

Jede Nachricht enthält auch Informationen über den Sender – bewusst oder unbewusst. Zum Beispiel: „Ich bin müde.“ Hier wird etwas über die Gefühle, Bedürfnisse oder Einstellungen des Sprechers preisgegeben.

3. **Beziehungsebene** – „Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen“:

Diese Ebene zeigt, wie der Sender zum Empfänger steht und welche Beziehung zwischen beiden besteht. Sie wird oft durch Tonfall, Mimik und Gestik vermittelt. Ein Beispiel: „Du bist mir wichtig.“

4. **Appell** – „Was ich bei dir erreichen möchte“:

Jede Nachricht enthält auch eine Aufforderung oder einen Wunsch. Das kann direkt sein („Bitte hilf mir!“) oder indirekt („Es wäre schön, wenn du mir hilfst.“).³

3. Vgl. (Schulz von Thun, Friedemann, 1981, (Sonderausgabe September 2023), S. 48-75.)

Die vier „Ohren“ des Empfängers

Der Empfänger einer Nachricht kann diese auf vier verschiedenen „Ohren“ hören:

- **Sach-Ohr:** Fokussiert auf die Fakten und Informationen.
- **Selbstoffenbarungs-Ohr:** Achtet darauf, was der Sender über sich selbst preisgibt.
- **Beziehungs-Ohr:** Hört, wie der Sender zum Empfänger steht und welche Beziehung zwischen ihnen besteht.
- **Appell-Ohr:** Nimmt wahr, was der Sender vom Empfänger möchte oder erwartet.

Ein Missverständnis kann entstehen, wenn der Empfänger eine Nachricht auf einem anderen „Ohr“ hört, als der Sender sie gemeint hat. Beispiel: Wenn jemand sagt: „Es ist kalt hier“, kann das auf der Sachebene eine Feststellung sein, auf der Selbstoffenbarungsebene ein Hinweis auf Unbehagen oder auf der Appellebene der Wunsch nach Schließen des Fensters.⁴

Beispiel für das 4-Ohren-Modell

Ein klassisches Beispiel stammt aus dem Alltag: Ein Paar sitzt im Auto. Die Frau fährt, der Mann sagt: „Es ist grün.“ Die Frau antwortet: „Fahre ich oder fährst du?“

- **Sachebene:** „Die Ampel ist grün.“
- **Selbstoffenbarung:** „Ich bin ungeduldig.“
- **Beziehungsebene:** „Du bist nicht aufmerksam.“
- **Appell:** „Fahre jetzt los.“

In diesem Beispiel kann die Frau die Nachricht auf der Beziehungsebene anders interpretieren, als sie gemeint war, was zu Missverständnissen führen kann.⁵

Anwendung im Alltag

Das 4-Ohren-Modell hilft, Kommunikation bewusster zu gestalten und Missverständnisse zu vermeiden. Indem wir uns der vier Ebenen bewusst sind, können wir:

- Nachfragen, wenn eine Nachricht mehrdeutig ist.
- Unsere eigenen Botschaften klarer formulieren.
- Empathischer zuhören und die Perspektive des anderen einnehmen.

⁴. Vgl. (Schulz von Thun, Friedemann, 1981, (Sonderausgabe September 2023), S. 48-75.)

⁵. Vgl. (Schulz von Thun, Friedemann, 1981, (Sonderausgabe September 2023), S. 48-75.)

Besonders in Konfliktsituationen oder bei emotional aufgeladenen Gesprächen kann dieses Modell helfen, die Kommunikation zu klären und Lösungen zu finden.

Fazit: Wer lernt, mit vier Ohren zu hören und auf vier Ebenen zu sprechen, versteht mehr und wird besser verstanden.

3.2 Gefühle wahrnehmen

In der Beschwerdesituation ist es von entscheidender Bedeutung, die Gefühle der Gäste zu erkennen und ernst zu nehmen. Oft kommen diese Gefühle aus Enttäuschung über nicht erfüllte Erwartungen oder Frustration, wenn Probleme nicht schnell gelöst werden. Gäste können Ärger empfinden, wenn sie mit mangelhaftem Service oder schlechten Produkten konfrontiert werden, und Wut oder Unzufriedenheit können aufkommen, wenn sie das Gefühl haben, nicht gehört zu werden. Auch Hilflosigkeit, Unverständnis oder Verunsicherung können sich zeigen, wenn Gäste nicht wissen, warum etwas nicht funktioniert oder ob ihre Beschwerde überhaupt ernst genommen wird. In besonders schwierigen Fällen kann sogar Kränkung oder Misstrauen gegenüber dem Unternehmen oder Personal entstehen.

Die Bibel lehrt uns, dass wir als Christen auf die Bedürfnisse der anderen eingehen und mit Mitgefühl und Geduld handeln sollen. In Epheser 4,2 heißt es: „Seid demütig, sanft und geduldig. Ertragt einander in Liebe.“ Diese Worte erinnern uns daran, dass wir in der Kommunikation mit unseren Gästen stets eine Haltung der Demut und Geduld wahren sollten, besonders in herausfordernden Situationen. Wenn wir die Gefühle unserer Gäste ernst nehmen und ihnen mit Verständnis begegnen, schaffen wir Vertrauen und können zu einer positiven Lösung beitragen. Ebenso mahnt uns Jakobus 1,19: „Jeder Mensch sei schnell zum Hören, langsam zum Reden, langsam zum Zorn.“ Diese Weisheit leitet uns an, in Konfliktsituationen ruhig und achtsam zu reagieren, um den Gästen das Gefühl zu geben, dass ihre Beschwerden respektiert und ernst genommen werden.

Besonders in der Beschwerdesituation ist es wichtig, die Gefühle der Gäste wahrzunehmen. Diese können sein:

- Ärger – über mangelhaften Service oder ein schlechtes Produkt
- Enttäuschung – weil Erwartungen nicht erfüllt wurden
- Frustration – wenn das Problem nicht schnell gelöst wird
- Wut – bei besonders schlechter Erfahrung oder Ignoranz
- Unzufriedenheit – allgemeines Gefühl, dass etwas nicht stimmt

- Hilflosigkeit – wenn sie das Gefühl haben, nichts ändern zu können
- Unverständnis – warum etwas nicht klappt oder so gehandhabt wird
- Verunsicherung – ob ihre Beschwerde ernst genommen wird
- Kränkung – wenn sie sich nicht respektvoll behandelt fühlen
- Misstrauen – gegenüber dem Unternehmen oder Personal

Das Eisbergmodell – Gefühle in einer Beschwerdesituation



Dem Eisbergmodell liegt die allgemeine Theorie der Persönlichkeit von Sigmund Freud zugrunde. Es zeigt, dass wir Menschen oft nur einen kleinen Teil von dem, was wirklich in uns vorgeht, nach außen zeigen – wie bei einem Eisberg, bei dem der größte Teil unter Wasser liegt. In einer Beschwerdesituation ist das besonders wichtig. Was jemand sagt („Die Matratze war zu weich“), ist oft nur die Spitze des Eisbergs – also der sichtbare, sachliche Teil. Aber unter der Oberfläche liegen oft viele unausgesprochene Gefühle wie Ärger, Frust, Enttäuschung oder sogar Hilflosigkeit.

Der sichtbare Teil (ungefähr 20 %) ist also das, was gesagt wird – die Fakten und Argumente.

Der unsichtbare Teil (etwa 80 %) ist das, was die Person fühlt, denkt oder sich vielleicht wünscht – aber nicht direkt ausspricht.

Wenn man in so einer Situation nur auf das reagiert, was gesagt wurde, übersieht man leicht, was der Person wirklich wichtig ist. Und genau da hilft das Eisbergmodell: Es erinnert uns daran, empathisch hinzuhören und auch auf das einzugehen, was vielleicht unausgesprochen mitschwingt.⁶

⁶. Vgl. (Schulz von Thun, Friedemann, 1981, (Sonderausgabe September 2023), S. 28ff.)

Die Psychologie der Unzufriedenheit: Was Kunden wirklich fühlen

Diese Infografik beleuchtet die zehn zentralen negativen Emotionen, die Kunden bei schlechten Service- oder Produkterfahrungen erleben. Sie hilft Teams zu verstehen, dass hinter einer Beschwerde oft tiefere Gefühle wie Hilflosigkeit oder Kränkung stehen.

Direkte Reaktionen auf Mängel



Ärger & Wut

Entstehen durch mangelhaften Service, schlechte Produkte oder das Gefühl, ignoriert zu werden.



Frustration & Enttäuschung

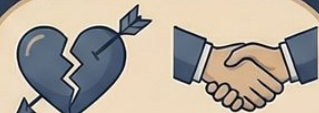
Wenn Erwartungen nicht erfüllt werden und Lösungen zu lange auf sich warten lassen.



Hilflosigkeit

Das belastende Gefühl des Kunden, keinen Einfluss auf die Situation nehmen zu können.

Zwischenmenschliche Barrieren



Kränkung & Misstrauen

Resultieren aus mangelndem Respekt und führen zu dauerhafter Ablehnung des Unternehmens.



Verunsicherung

Die Ungewissheit, ob ein Anliegen überhaupt ernst genommen oder bearbeitet wird.



Unverständnis

Fehlende Logik in Prozessen oder der Handhabung führt zu kognitiver Dissonanz beim Kunden.

Fazit: Wer in der Beschwerdesituation nicht nur hört, was gesagt wird, sondern auch fühlt, was gemeint ist, schafft Vertrauen, wo vorher Enttäuschung war.

3.3 Annahme der Beschwerde (Beschwerdekanäle)

3.3.1 Persönlich Beschwerden

Wenn Gäste sich persönlich bei uns melden, ist das ein echter Vorteil für beide Seiten. Für die Gäste ist die Hürde, sich zu äußern, sehr niedrig. Sie müssen keine Mail schreiben oder ein Formular ausfüllen, sondern können einfach direkt sagen, was ihnen auf dem Herzen

liegt. Und für uns im Haus bedeutet das: Wir bekommen sofort Rückmeldung, ganz direkt und ehrlich. Wir sehen ihre Körpersprache, hören ihren Tonfall, wir spüren, wie es ihnen wirklich geht.

Deshalb ist es wichtig, dass wir den Gästen von Anfang an ganz klar signalisieren: „Beschwerden sind bei uns ausdrücklich erwünscht.“ Und das meinen wir auch so. Vor allem im persönlichen Kontakt sollten wir ganz gezielt nachfragen aber bitte nicht mit der Standardfrage „Waren Sie zufrieden?“ da sagen die meisten einfach „Ja“, selbst wenn nicht alles gepasst hat.

Besser ist es, gezielt und offen zu fragen – zum Beispiel beim Check-out:

- „Gab es etwas, das nicht ganz zu Ihrer Zufriedenheit war?“
- „Haben Sie in Ihrem Zimmer oder beim Frühstück etwas vermisst?“
- „Was könnten wir beim nächsten Mal besser machen?“

Solche Fragen laden zum ehrlichen Austausch ein – **und genau das brauchen wir, um uns weiterzuentwickeln.**

3.3.2 Beschwerden am Telefon – direkt, persönlich, unkompliziert

Wenn Gäste sich telefonisch bei uns melden, hat das viele Vorteile, vor allem für die Gäste selbst. Sie müssen nichts aufschreiben, keine E-Mail verfassen, und genau das ist für viele eine echte Erleichterung. Nicht jeder möchte oder kann seine Gedanken schriftlich formulieren. Am Telefon geht das viel schneller und einfacher. Und wenn sie jemanden erreichen, der sich kümmert, kann das Problem oft direkt gelöst werden, ohne großen Aufwand und ohne Wartezeit.

Auch für uns ist der telefonische Kontakt wertvoll: Wir bekommen eine direkte Rückmeldung, hören die Stimmung des Gastes, spüren, ob jemand verärgert, enttäuscht oder einfach nur irritiert ist. Das hilft enorm, um richtig zu reagieren. Außerdem ist die Kommunikation am Telefon oft sehr persönlich und unkompliziert, wir können gezielt nachfragen, auf den Tonfall eingehen und eine Lösung anbieten, die wirklich zu der Situation passt.

3.3.3 Schriftliche Beschwerden

Wenn Gäste uns schriftlich eine Beschwerde schicken, steckt oft mehr dahinter als nur eine kurze Rückmeldung. Häufig sind das entweder Menschen, die es gewohnt sind, ihre Anliegen in einem Brief zu formulieren oder es handelt sich um Themen, die für sie eine besonders hohe Bedeutung haben. Manchmal spielen auch rechtliche Gründe eine Rolle, z. B. wenn Gäste etwas dokumentieren möchten oder sich absichern wollen.⁷

Gerade deshalb ist es wichtig, dass wir auch auf diesem Weg offen und gut erreichbar sind. Je nach Größe unseres Hauses können Beschwerdekarten oder Feedbackbögen ein einfacher und niederschwelliger Weg sein, um den Gästen die Möglichkeit zu geben, sich mitzuteilen, ohne dass sie dafür extra zum Hörer greifen oder einen langen Brief schreiben müssen.⁸

Auch wenn wir neue Leistungen einführen oder etwas verändern, können Fragekarten oder kurze Rückmeldebögen helfen. Sie geben uns ein ehrliches Stimmungsbild und zeigen, was gut ankommt und was wir vielleicht noch verbessern sollten. So machen wir die Gäste aktiv zu einem Teil unserer Weiterentwicklung und das schafft Vertrauen.

3.3.4 Elektronische Beschwerden

Im digitalen Zeitalter erreichen uns viele Beschwerden elektronisch – ob per Mail, über Bewertungsplattformen oder in den sozialen Medien. Das bringt nicht nur Herausforderungen mit sich, sondern auch Chancen.

Per Mail:

Eine E-Mail erlaubt uns eine **schnelle und direkte Reaktion**. Idealerweise antworten wir innerhalb von 24 Stunden – je schneller, desto besser. Wichtig ist dabei, dass wir **persönlich und empathisch** antworten: Den Namen der Person nennen, nicht mit Standardfloskeln arbeiten und echtes Verständnis zeigen. Die Antwort sollte **klar und gut strukturiert** sein – freundlich im Ton, lösungsorientiert in der Sache. Und ganz wichtig: Wir sollten **verbindlich** sein, also einen konkreten nächsten Schritt oder eine Lösung vorschlagen.

Bewertungsplattformen:

Wenn Beschwerden öffentlich auf Google, Booking & Co. auftauchen, ist Fingerspitzengefühl gefragt. Auch wenn die Kritik mal unfair wirkt: Wir bleiben **sachlich, professionell und respektvoll**. Für jede Rückmeldung – egal ob gut oder schlecht – bedanken wir uns. Standardantworten vermeiden wir bewusst, denn nur **individuelle**

⁷ Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 19.)

⁸ Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 84.)

Reaktionen wirken ehrlich und glaubwürdig. Wenn's passt, bieten wir an, das Gespräch **persönlich fortzusetzen**, z. B. per Mail oder Telefon. Wichtig: Jede öffentliche Antwort trägt zur **Wahrnehmung unseres Hauses** bei – das Markenbild entsteht auch zwischen den Zeilen.

Social Media:

Auf Plattformen wie Facebook oder Instagram ist die **Reaktionszeit** besonders wichtig – idealerweise reagieren wir innerhalb weniger Stunden. Auch hier gilt: **Freundlich, ruhig und lösungsorientiert bleiben**. Wir zeigen, dass wir zuhören und das Anliegen ernst nehmen. Gleichzeitig laden wir die Person oft ein, uns per **DM (Direktnachricht)** zu schreiben – so können wir das Thema diskret weiter bearbeiten. Und nicht vergessen: Was wir hier antworten, **lesen viele mit** – unser Umgang mit Kritik beeinflusst nicht nur den Einzelnen, sondern die ganze Community.

Fazit: Ob persönlich, telefonisch, schriftlich oder digital, jede Beschwerde ist eine wertvolle Chance, unsere Gastfreundschaft zu zeigen, Vertrauen zu stärken und unsere Häuser gemeinsam mit den Gästen weiterzuentwickeln.

4 Demut im Umgang mit Kritik

„Gott widersteht den Hochmütigen, aber den Demütigen gibt er Gnade.“ – Jakobus 4,6

Wenn es um Beschwerden von Gästen geht, ist für mich eines ganz klar: Demut ist der Schlüssel. Nicht im Sinne von „klein machen“, sondern im Sinne von echter Offenheit, Zuhören und Verständnis. Ich sehe jede Beschwerde als Chance, etwas zu lernen – über unser Haus, unsere Abläufe und vor allem über die Erwartungen und Bedürfnisse unserer Gäste.

Es geht nicht darum, wer Recht hat oder sich im ersten Moment im Ton vergriffen hat. Wichtig ist, dass wir uns auf Augenhöhe begegnen und ich mich nicht über jemanden stelle, nur weil ich die Gastgeberrolle habe. Ich will verstehen, was schiefgelaufen ist und das geht nur, wenn ich ehrlich interessiert bin und nicht gleich in Verteidigungshaltung gehe.

Demut heißt für mich auch, Fehler einzugestehen, selbst wenn sie nicht direkt von mir persönlich stammen. Das Haus steht für etwas, und ich bin Teil davon. Wenn also etwas nicht passt, übernehme ich Verantwortung und schaue, wie wir es gemeinsam besser machen können. Es geht darum, nicht nur kulant zu sein, sondern echt menschlich.

Im besten Fall geht der Gast mit dem Gefühl, gehört und ernst genommen worden zu sein. Und ich? Ich bin dankbar für die Rückmeldung, selbst wenn sie **manchmal unbequem ist. Denn genau das bringt uns weiter.**

Fazit: Demut im Umgang mit Beschwerden bedeutet, nicht auf den eigenen Standpunkt zu pochen, sondern mit offenem Herzen zuzuhören, denn in jeder Rückmeldung liegt die Chance, zu wachsen, zu lernen und unseren Gästen mit echter Menschlichkeit zu begegnen.

4.1 Warum ist Beschwerdemanagement wichtig?

Natürlich wünscht sich niemand Beschwerden – am liebsten wäre es uns, wenn immer alles perfekt läuft. Doch Beschwerden sind eine wertvolle Chance, besser zu werden! Unsere Gäste zeigen uns, wo wir noch etwas verbessern können – das ist ein Geschenk, für das wir dankbar sein dürfen.⁹

Gäste beschweren sich meistens nicht, um zu meckern, sondern weil ihnen unser Haus am Herzen liegt. Sie wollen sich wohlfühlen und gerne wiederkommen. Wenn sie nichts sagen, kommen sie vielleicht einfach nicht wieder. Deshalb nehmen wir jede Rückmeldung ernst –

⁹ Vgl. (Bruhn, Manfred, 5., vollständig überarbeitete Auflage, 2016, S. 148.)

auch wenn sie im ersten Moment unangenehm ist. Ein Fehler zeigt uns, dass etwas fehlt. Wenn wir das Fehlende in unser Angebot aufnehmen, machen wir unser Haus für unsere Gäste noch ein Stückchen besser.

In der Studie von Cambra-Fierro, Melero und Sese aus dem Jahr 2015 wurden die Auswirkungen von verschiedenen **Dimensionen** im Umgang mit Beschwerden, wie Schnelligkeit, finanzielle Entschädigung und Kommunikation auf das Kundenerlebnis hin untersucht. Entscheidend für uns ist folgende Erkenntnis: "Starke Beziehungskunden streben nach sozialen Gewinnen, schwache Beziehungskunden nach wirtschaftlichen Gewinnen."¹⁰

¹⁰. Zitat: (Cambra-Fierro, Melero, Sese, 2015, S. 10.)

Gastbeschwerdebearbeitung in 12 Dimensionen											
Stammgast						Neuer Gast					
Preisbezogene Beschwerden			Erlebnisbezogene Beschwerden			Preisbezogene Beschwerden			Erlebnisbezogene Beschwerden		
											
Schnelligkeit	Kompensation	Kommunikation	Schnelligkeit	Kompensation	Kommunikation	Schnelligkeit	Kompensation	Kommunikation	Schnelligkeit	Kompensation	Kommunikation
Das ist dem Gast wichtig.											
Ist auch im Interesse des Gastes.											
Ist nicht wirklich das Anliegen des Gastes.											
Vergleich (Cabra-Fierro/Melero/Sese 2015, Tabelle 1)											

Bei einer stark ausgeprägten Beziehung von Kunde und Unternehmen reden wir in Gästehäusern gerne von "Stammkunden". Die **Kundenbindung** oder besser die Entwicklung von Gästen hin zu **Stammkunden**, sind also ebenfalls ein entscheidender Faktor.¹¹ Erläuternd dazu: Tabelle „Gastbeschwerdebearbeitung in 12 Dimensionen“

Im Rahmen der bereits erwähnten QMJ-Zertifizierung durch das BundesForum Kinder- und Jugendreisen ist es ausdrücklich erforderlich, dass wir den Nachweis über ein funktionierendes Beschwerdemanagementsystem erbringen. Das bedeutet konkret: Unsere Gäste – besonders Kinder, Jugendliche und Familien – sollen jederzeit die Möglichkeit haben, unkompliziert Rückmeldungen zu geben, Kritik zu äußern oder auf Missstände hinzuweisen. Gleichzeitig verpflichtet uns das System dazu, mit diesen Rückmeldungen verantwortungsvoll, transparent und lösungsorientiert umzugehen. Es geht dabei nicht nur um formale Abläufe, sondern um eine gelebte Haltung: Wir wollen zuhören, ernst nehmen und gemeinsam besser werden. Dieses Beschwerdemanagement ist also ein zentraler Baustein der QMJ-Zertifizierung und zugleich Ausdruck unserer gastfreundlichen und wertschätzenden Grundhaltung.

Fazit: Beschwerden sind kein Störfaktor, sondern ein Geschenk: Sie zeigen uns, was unseren Gästen wichtig ist, und wer bereit ist zuzuhören, kann aus jeder Rückmeldung etwas Wertvolles lernen und sein Haus mit jedem Schritt gastfreundlicher, besser und vertrauenswürdiger gestalten.

4.2 Bearbeitung der Beschwerde

In der Bibel finden wir immer wieder Beispiele für den respektvollen und fürsorglichen Umgang miteinander. Ein zentraler Wert im Umgang mit Beschwerden ist das Verständnis und die Empathie für den anderen. In Matthäus 7,12 heißt es: „Alles, was ihr wollt, dass euch die Leute tun, das tut auch ihr ihnen.“ Dies erinnert uns daran, dass wir im Umgang mit unseren Gästen stets den Respekt und die Rücksichtnahme wahren sollten.

Dieser Grundsatz lässt sich auf den Umgang mit Beschwerden anwenden. Zunächst einmal ist es wichtig, jede Beschwerde genau zu erfassen: Name des Gastes, Zimmer oder Bereich, Datum und die Art der Beschwerde. So können wir die Anliegen gezielt bearbeiten und die Grundlage für eine faire Lösung schaffen. In der ersten Reaktion sollten wir immer Verständnis zeigen, dem Gast für sein Feedback danken und ihm, falls möglich, direkt Lösungsansätze anbieten. Sollte die Lösung nicht sofort möglich sein, ist es entscheidend, die Beschwerde an die zuständige Abteilung weiterzuleiten, damit eine umfassende Bearbeitung erfolgt. Während der Lösung ist eine offene Kommunikation unerlässlich. Der Gast sollte regelmäßig über den Bearbeitungsstand informiert werden. Am Ende ist es wichtig, die Beschwerde in unserem

¹¹ Vgl. (Richter, Mark, 2005, S. 6.)

System zu dokumentieren und sicherzustellen, dass nach der Lösung eine Nachbearbeitung erfolgt, um die Zufriedenheit langfristig zu gewährleisten. So können wir das Vertrauen unserer Gäste gewinnen und eine solide Beziehung aufbauen.¹²

Fazit: Wenn wir Beschwerden mit Respekt, Sorgfalt und echter Empathie begegnen, so wie wir es uns selbst wünschen würden, schaffen wir die Grundlage für Vertrauen, Versöhnung und eine Beziehung, die auch durch schwierige Momente trägt.

4.3 Tabus im Beschwerdeprozess – Was Gäste niemals hören wollen:

Im Beschwerdemanagement ist es entscheidend, respektvoll und einfühlsam mit den Anliegen der Gäste umzugehen. Es gibt bestimmte Formulierungen, die vermieden werden sollten, da sie den Gast das Gefühl geben können, nicht gehört oder verstanden zu werden.¹³

1. „Das ist nicht mein Bereich" - Jeder hat die Verantwortung, dem anderen zu dienen, unabhängig von der Abteilung oder dem Bereich. Anstatt die Verantwortung abzulehnen, sollten wir uns bemühen, dem Gast zu helfen und eine Lösung zu finden. „Dient einander, jeder mit der Gabe, die er empfangen hat." – 1. Petrus 4,10
2. „Das haben wir schon immer so gemacht." - Veränderung und Wachstum sind Teil des christlichen Weges. Wir sollten immer offen für Verbesserung und für die Bedürfnisse des Nächsten sein. „Siehe, ich mache alles neu." – Offenbarung 21,5
3. „Das kann ich leider nicht ändern." Auch wenn wir nicht alles sofort ändern können, ist es wichtig, dem Gast das Gefühl zu geben, dass wir uns für eine Lösung einsetzen. „Was bei den Menschen unmöglich ist, ist bei Gott möglich." – Lukas 18,27
4. „Sie sind der Erste, der sich beschwert." - Jeder Gast verdient es, gehört und respektiert zu werden. Beschwerden sollten niemals als „Störung" wahrgenommen werden, sondern als Chance, zu dienen. „Hört zu, was der Geist der Gemeinde zu sagen hat." – Offenbarung 2,7
5. „Das war nicht unser Fehler." - Auch wenn es nicht unser Fehler war, sollten wir Verantwortung übernehmen, um das Problem zu lösen und dem Gast zu zeigen, dass wir für ihn da sind. „Der HERR ist mein Hirte; mir wird nichts mangeln." – Psalm 23,1
6. „Ich kann nichts tun." Anstatt zu resignieren, sollten wir nach Wegen suchen, wie wir helfen können. Der christliche Dienst fordert uns auf, zu handeln und Hoffnung zu schenken. „Alles, was ihr tut, tut von Herzen, als für den Herrn und nicht für die Menschen." – Kolosser 3,23

¹² Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 90-94.)

¹³ Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 140.)

7. „Das haben Sie sich vielleicht nur eingebildet.“ - Die Wahrnehmung des anderen sollte stets mit Respekt und ohne Abwertung angenommen werden. Jeder hat das Recht, sich gehört zu fühlen. „Höre auf die Stimme deines Nächsten, wie du selbst gehört werden möchtest.“ – Matthäus 7,12
8. „Das können Sie nicht erwarten.“ - Jeder Gast hat Erwartungen, und wir sollten unser Bestes tun, um sie zu erfüllen, ohne sie abzutun. Die christliche Liebe fordert uns zu einem großzügigen Umgang auf. „Alles, was ihr wollt, dass euch die Leute tun, das tut ihnen auch.“ – Matthäus 7,12
9. „Das haben wir Ihnen doch erklärt.“ - Geduld und Verständnis sind Ausdruck von Liebe und Respekt. Wenn jemand etwas nicht verstanden hat, sollten wir es erneut erklären – aus Liebe und Geduld. „Geduldig seid ihr in allen Dingen.“ – Jakobus 5,7
10. „Das ist einfach nicht möglich.“ - Oft gibt es Möglichkeiten, die wir vielleicht nicht sofort sehen. Statt uns zu verschließen, sollten wir nach Lösungen suchen, die dem Gast zugutekommen. „Was bei den Menschen unmöglich ist, ist bei Gott möglich.“ – Lukas 18,27
11. „Wir haben das Problem doch schon gelöst.“ Wenn das Problem noch nicht vollständig geklärt ist, dürfen wir nicht aufhören, für den Gast zu kämpfen. Wir sind Berater, Helfer und Freunde. „Wo zwei oder drei versammelt sind in meinem Namen, da bin ich mitten unter ihnen.“ – Matthäus 18,20
12. „Das müssen Sie mit einer anderen Abteilung klären.“ Als Gastgeber und Dienstleister übernehmen wir Verantwortung und sind füreinander da. Der Gast sollte wissen, dass er Unterstützung bekommt und nicht weiter verwiesen wird. „Liebt einander, wie ich euch geliebt habe.“ – Johannes 13,34
13. „Das ist wirklich kein großes Problem.“ Christliche Perspektive: Für den Gast ist es wichtig, und wir sollten ihm Wertschätzung entgegenbringen. Auch kleine Probleme können große Auswirkungen haben, wenn sie nicht ernst genommen werden. „Hört und versteht das Wort des Lebens.“ – Matthäus 13,9
14. „Wir haben gerade keine Zeit für das Problem.“ - Unsere Zeit gehört dem Nächsten, und wir sollten uns immer Zeit nehmen, um für die Bedürfnisse anderer zu sorgen. „Das größte Gebot ist: Du sollst den Herrn, deinen Gott, lieben und deinen Nächsten wie dich selbst.“ – Matthäus 22,37-39
15. „Das passiert ständig.“ Wiederholung ist keine Entschuldigung. Jeder Gast hat das Recht auf eine individuelle und respektvolle Behandlung. „Behandelt jeden, wie ihr selbst behandelt werden möchtet.“ – Lukas 6,31

Indem wir aufrichtig und geduldig auf die Bedürfnisse unserer Gäste eingehen, spiegeln wir die christlichen Werte von Nächstenliebe und Mitgefühl wider. Jeder Schritt im Beschwerdeprozess ist eine Gelegenheit, im Sinne des Dienstes zu wachsen und unseren Gästen mit Herzlichkeit und Respekt zu begegnen.

Fazit: Lasst uns stets daran denken, dass der Umgang mit Beschwerden nicht nur eine Frage der Problemlösung ist, sondern auch ein Ausdruck unserer Haltung als Dienstleister im Einklang mit den Werten des christlichen Glaubens, geprägt von Liebe, Geduld und Verständnis.

4.4 Die Definition des Beschwerdeprozesses

1. Beschwerdeannahme:

- Wichtig: wer eine Beschwerde annimmt, bzw. die entsprechende Mail öffnet, ist damit automatisch der **Beschwerdeeigentümer** und selbst für die weitere Begleitung der Beschwerde verantwortlich.

Je nach Möglichkeit der Mitarbeitenden, kann der Beschwerdeeigentümer innerhalb der eigenen Abteilung hierarchisch nach oben eskaliert werden.

Küchenhilfe Koch / Koch Souschef / Souschef Küchenleitung

In jedem Fall verbleibt der Beschwerdeeigentümer in der Abteilung mit dem Erstkontakt im Beschwerdeprozess.

- Gäste können Beschwerden persönlich, telefonisch, per Post, per E-Mail oder auch über Bewertungsportale und oder Social-Media-Kanäle äußern
- Mitarbeitende hören aktiv zu, zeigen Verständnis und bleiben freundlich und professionell.
- Sofortige Entschuldigung im Namen des Hauses, sofern angemessen („Es tut mir leid, dass Sie diese Erfahrung gemacht haben...“). (siehe Teil 5, 7.2)
- Jede Beschwerde der Kategorie Komplex & Kritisch wird in einem internen Beschwerdeprotokoll (inkl. Name, Zimmernummer, Art der Beschwerde, Zeitpunkt) erfasst. (siehe Teil 5, 7.3)

2. Erste Einschätzung & Priorisierung

- Weiterleitung der Beschwerde in Formularform (siehe Teil 5, 7.3) als PDF und per Mail an die zuständige Abteilung und immer auch an die Verwaltung, zusätzlich wird sofort der direkte Kontakt zur zuständigen Abteilung gesucht oder mindestens angerufen.

- Einschätzung, ob die Beschwerde sofort lösbar, mittelfristig lösbar oder weiterleitungsbedürftig ist. (siehe Teil 5, 7.5)
- Dringende Fälle (z. B. Sicherheitsprobleme, Hygiene) werden sofort bearbeitet.
- Klärung, ob ein finanzieller Ausgleich (z. B. Rabatt, Gutschein) infrage kommt.
- Versand der Beschwerdeeingangsbestätigung an den Gast.

3. Interne Klärung

- Bei Bedarf Rücksprache mit den zuständigen Mitarbeitenden oder Bereichen (z. B. Reinigung, Technik, Küche).
- Ursachenanalyse: Warum ist das Problem entstanden? Gab es ähnliche Vorfälle?
- Einschätzung durch die zuständige Abteilungsleitung, falls notwendig.
- Bei Prozessverzögerung Zwischenstandsmeldung an den Gast.

4. Rückmeldung an den Gast

- Zeitnahe Rückmeldung (siehe 4.5)
- Freundliche und lösungsorientierte Kommunikation – persönlich oder telefonisch bevorzugt.
- Erläuterung der ergriffenen Maßnahmen.
- Angebot eines Ausgleichs oder einer Wiedergutmachung, falls angebracht (z. B. Einladung auf einen Kaffee, Preisnachlass, persönliches Gespräch mit der Abteilungsleitung).

(siehe 4.1)

5. Dokumentation & Nachverfolgung

- Erfassung der Beschwerde (Lösung und Rückmeldung im Beschwerdeformular (siehe Teil 5, 7.3) festhalten.)
- monatliche Auswertung der Beschwerdeformulare im Rahmen des wöchentlichen Abteilungsleitendenmeeting: Gibt es Muster oder wiederkehrende Probleme?
- Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen für das Team und/oder die Abläufe.
- Sicherstellung der Maßnahmenplanung mit Blick auf die Budgetplanung durch die zuständige Abteilungsleitung!

6. Feedback an das Team

- In Teammeetings oder durch Aushänge anonymisierte Beispiele vorstellen.
- Lob für gute Reaktionen, Hinweise auf Verbesserungsbedarf.
- Ziel: Lernkultur statt Schuldzuweisungen.

7. Prävention & Qualitätssicherung

- Entwicklung von Standards und Schulungen zur Beschwerdeprävention.
- monatliche Auswertung der Gästebewertungen über Customer Alliance im Rahmen des wöchentlichen Abteilungsleitendenmeeting
- Teams motivieren, Beschwerden als Chance zur Verbesserung zu sehen.

Fazit: Ein klar strukturierter Beschwerdeprozess, der von aktivem Zuhören über transparente Kommunikation bis hin zur konsequenten Nachverfolgung reicht, schafft nicht nur Zufriedenheit bei unseren Gästen, sondern fördert auch eine Kultur des Lernens und der kontinuierlichen Verbesserung in unserem Haus.

4.5 Bearbeitungsfristen im Beschwerdeprozesses

Stufe 1:

EingangsbestätigungFrist: Innerhalb von 24 Stunden (werktags)

Ziel: Die Beschwerde wird registriert und der Eingang schriftlich oder mündlich bestätigt.
Inhalt: Dank für die Rückmeldung, kurze Erläuterung des weiteren Prozesses und voraussichtlicher Bearbeitungszeit.

Stufe 2: Einschätzung der Beschwerde:

Kategorie A - Einfache Beschwerden: Erste Einschätzung und einfache Klärung

Frist: Innerhalb von 24 h

Ziel: Klärung von unkomplizierten Sachverhalten (z. B. Missverständnisse, kleinere Unzufriedenheiten), evtl. bereits mit Rückmeldung/Lösung.

Beispiel: Zimmer war nicht wie gebucht ausgestattet, kleine Servicepanne etc.

Kategorie B - Komplexe Beschwerden: Detaillierte Bearbeitung komplexerer Anliegen

Frist: Innerhalb von 1 bis 5 Tagen

Ziel: Recherche, Klärung mit mehreren Beteiligten, ggf. Rückfrage bei Abteilungsleitung.

Beispiel: Wiederholte Unzufriedenheit, Sicherheitsbedenken, interner Ablauf muss überprüft werden.

Kategorie C - Kritische Beschwerden: Sonderfälle oder Eskalationen

Frist: Spätestens innerhalb von 1-10 Tagen, bei Prozessverzögerung Zwischenstandsmeldung an den Gast!

Ziel: Bei rechtlichen, personalbezogenen oder öffentlichkeitswirksamen Beschwerden. Hier ist oft eine gründliche Prüfung oder Stellungnahme nötig.

Hinweis: Transparente Kommunikation mit Zwischenschritten ist hier besonders wichtig.

Allgemeine Hinweise: Bei längerer Bearbeitungszeit: Immer aktive Zwischenrückmeldung.

Beschwerden sollten dokumentiert und anonymisiert auswertbar sein. Lösungsorientierte Sprache und wertschätzender Ton sind entscheidend.

Zusammenfassung des Beschwerdeprozesse:

4.6 Auch Kritik hat ihre Grenzen

In christlichen Gästehäusern leben wir eine offene Feedbackkultur – wir sind dankbar für Rückmeldungen, weil sie uns helfen, besser zu werden und unsere Gastfreundschaft weiterzuentwickeln. Gleichzeitig ist uns wichtig: Der Umgang miteinander soll stets respektvoll bleiben. Das gilt nicht nur für uns im Team, sondern auch im Kontakt mit unseren Gästen. Wer bei uns einkehrt, darf mit Aufmerksamkeit und Wertschätzung rechnen – wir erwarten umgekehrt aber auch, dass diese Grundhaltung auf Gegenseitigkeit beruht.

Es kommt vor, dass Kritik unsachlich oder verletzend vorgebracht wird. In solchen Fällen suchen wir das persönliche Gespräch, klären Missverständnisse und versuchen zu deeskalieren. Wenn sich jedoch destruktives oder respektloses Verhalten wiederholt, besprechen wir dies im Team und ziehen klare Grenzen – zum Schutz der Mitarbeitenden und auch im Sinne eines wertschätzenden Miteinanders.

Ein biblisches Wort, das uns dabei leiten kann, stammt aus dem Buch der Sprüche: „Eine freundliche Antwort besänftigt den Zorn, ein verletzendes Wort reizt zum Zorn.“ (Sprüche 15,1) – Diese Weisheit erinnert uns daran, wie viel Kraft in der Art und Weise steckt, wie wir kommunizieren. Wir wollen den Weg der Freundlichkeit und Klarheit gehen – und dazu gehört auch, Grenzen zu benennen, wenn sie überschritten werden.

Denn echte Gastfreundschaft bedeutet nicht, alles hinzunehmen – sondern Menschen mit Würde zu begegnen, auch in schwierigen Situationen.

Fazit: In unseren christlichen Gästehäusern schätzen wir offene und respektvolle Rückmeldungen als wertvolle Chance zur Verbesserung, gehen mit Freundlichkeit und Klarheit auf Kritik ein und setzen klare Grenzen, um echte Gastfreundschaft mit Würde auch in schwierigen Situationen zu leben.

4.7 Kritik und Lob im Team

In unseren Häusern erleben wir täglich, wie wichtig Lob und Anerkennung sind. Ein freundliches Wort, ein Dankeschön oder eine kleine Geste der Wertschätzung wirken oft wie Kraftquellen. Sie stärken uns, erinnern uns daran, wofür wir arbeiten, und fördern die Freude an der gemeinsamen Aufgabe. Ebenso notwendig ist jedoch der konstruktive Umgang mit Kritik. Sie ist nicht dazu da, zu verletzen, sondern hilft uns, Fehler zu vermeiden, Prozesse zu verbessern und als Team zu wachsen.

Für uns als christlich geprägte Gemeinschaft sind diese Gedanken nicht nur Methodenfragen, sondern Teil unseres Glaubens. Der Apostel Paulus schreibt im 1. Thessalonicherbrief: „Darum ermutigt einander und baut euch gegenseitig auf, wie ihr es ja auch tut“ (1. Thess 5,11). Lob und Kritik sollen Ausdruck von Fürsorge und Gemeinschaft sein.

Auch die Sprüche betonen die Kraft von Worten: „Ein Wort, geredet zu rechter Zeit, ist wie goldene Äpfel auf silbernen Schalen“ (Spr 25,11). Worte können aufrichten oder niederdrücken – deshalb tragen wir Verantwortung, wie wir sie einsetzen. In Epheser 4,15 heißt es, wir sollen „in Liebe die Wahrheit reden“. Auch Kritik kann wahr sein, wenn sie liebevoll und respektvoll geäußert wird.

Die Frage ist: Wie können wir Lob und Kritik so gestalten, dass sie tatsächlich aufbauen und nicht niederdrücken?

Lob und Kritik klar trennen

Ein häufiger Fehler im Alltag ist, dass Lob und Kritik miteinander vermischt werden. Sätze wie „Das war wirklich gut, aber ...“ führen dazu, dass das Lob sofort verblasst und die Kritik überwiegt. Fachleute sprechen hier von der „Aber-Theorie“. Sie zeigt, dass das kleine Wort „aber“ ein Lob relativiert und fast völlig entwertet. Deshalb ist es sinnvoll, Lob und Kritik bewusst zu trennen und beiden jeweils ihren Raum zu geben.¹⁴

Lob bewusst einsetzen

Lob sollte nicht nebenbei ausgesprochen werden. Ein allgemeines „gut gemacht“ hat wenig Wirkung, wenn es nicht konkret wird. Entscheidend ist, Verhalten genau zu benennen: „Mir hat gefallen, dass du heute Morgen an der Rezeption so aufmerksam auf die Fragen der Gäste eingegangen bist.“ Solche Rückmeldungen sind authentisch und lassen sich direkt nachempfinden. Ebenso wichtig ist, dass Lob zeitnah erfolgt, also nicht erst Wochen später, wenn die Situation längst vergessen ist.

Kritik konstruktiv äußern

Auch Kritik braucht Klarheit. Sie sollte sachlich, konkret und lösungsorientiert sein. Allgemeine Formulierungen wie „immer“ oder „nie“ sind wenig hilfreich. Stattdessen wirkt es stärkend, wenn Beispiele genannt werden: „Gestern im Frühstücksraum hast du die Gäste zwar zügig bedient, aber dabei kaum Blickkontakt gehalten. Ich glaube, dass ein freundliches Lächeln die Atmosphäre noch verbessern würde.“ Wichtig ist außerdem, Kritik nicht zwischen Tür und Angel zu äußern, sondern gut vorbereitet, im passenden Rahmen und mit Blick auf gemeinsame Lösungen zeitnah erfolgt, also nicht erst Wochen später, wenn die Situation längst vergessen ist.¹⁵

4.7.1 Praktische Übungen für den Teamalltag

Damit Wertschätzung im Alltag nicht untergeht, können einfache Methoden helfen:

1. Wertschätzungsrunde im Teammeeting: Jede Person nennt eine Sache, die sie an einer Kollegin oder einem Kollegen positiv erlebt hat.
2. Galerie des Dankes: Positive Rückmeldungen von Gästen werden auf Kärtchen gesammelt und sichtbar im Haus aufgehängt.
3. Zwei-Kreis-Übung: Die Gruppe bildet zwei Kreise, die sich gegenüberstehen. Jede Person sagt dem Gegenüber eine Minute lang, was ihr positiv aufgefallen ist, dann wird rotiert.

¹⁴ Vgl. (Lob und Kritik trennen: Die Aber-Theorie in der Praxis anwenden, 2025)

¹⁵ Vgl. (Richtig loben – wann und wie trägt ein Lob zur Motivation bei?, 2020)

4. Feedforward statt Feedback: Statt nur auf Vergangenes zu schauen, wird zukunftsorientiert formuliert: „Ich wünsche mir, dass du diese Stärke auch in den nächsten Projekten einbringst.“
5. Rollenspiele: In Kleingruppen werden typische Situationen nachgespielt, in denen Lob oder Kritik angebracht wäre. Danach reflektieren alle, was hilfreich war.

Solche Übungen stärken die Kultur der Ermutigung und machen Wertschätzung sichtbar.

4.7.2 Leitfaden für das Kritikgespräch

Damit Kritik nicht verletzt, sondern aufbaut, hilft ein klarer Gesprächsleitfaden.

1. Gespräch zeitnah ansetzen – nicht zu lange warten.
2. Klaren Anlass benennen – deutlich machen, worum es geht.
3. Gut vorbereiten – Fakten und konkrete Beispiele sammeln.
4. Richtigen Rahmen wählen – ruhige Atmosphäre, ungestört.
5. Freundlicher Einstieg – wertschätzend begrüßen.
6. Kritik konkret formulieren – Verhalten, nicht Person kritisieren.
7. Ich-Botschaften nutzen – die eigene Wahrnehmung schildern.
8. Zuhören – der anderen Person Raum geben, ihre Sicht darzustellen.
9. Ursachen klären – gemeinsam nach Hintergründen suchen.
10. Lösungen entwickeln – nicht nur Probleme benennen.
11. Vereinbarungen treffen – wer macht was bis wann.
12. Mit Ermutigung enden – das Vertrauen aussprechen, dass Veränderung möglich ist.

FAZIT: Lob und Kritik sind keine Gegensätze, sondern zwei Seiten derselben Medaille. Beide können Ausdruck von Wertschätzung sein, wenn sie klar, liebevoll und konstruktiv geäußert werden. In einer solchen Kultur der Ermutigung werden Mitarbeitende gestärkt und unsere Gäste spüren, dass gelebte Wertschätzung nach innen auch nach außen ausstrahlt.

5 Versöhnungsbereitschaft

„Wenn du deine Gabe zum Altar bringst und dich dort erinnerst, dass dein Bruder etwas gegen dich hat [...] versöhne dich zuerst.“ – Matthäus 5,23–24

Versöhnungsbereitschaft ist ein zentraler Bestandteil des christlichen Glaubens und prägt das tägliche Leben in einem christlichen Gästehaus. Im Kontext des Beschwerdemanagements bedeutet dies, Konflikte nicht nur zu lösen, sondern aktiv auf Versöhnung hinzuwirken.

Wenn Gäste sich über bestimmte Aspekte ihres Aufenthalts beschweren, ist dies oft Ausdruck von Missverständnissen oder unerfüllten Erwartungen. Eine Haltung der Versöhnungsbereitschaft fordert uns auf, diese Beschwerden nicht defensiv oder ablehnend zu behandeln, sondern als Gelegenheit zur Klärung und Verbesserung zu sehen.

Ein solches Vorgehen stärkt nicht nur das Vertrauen der Gäste, sondern fördert auch ein respektvolles und friedliches Miteinander. Es zeigt, dass wir bereit sind, Verantwortung zu übernehmen, Fehler einzugestehen und gemeinsam Lösungen zu finden.

In einem christlichen Gästehaus, das sich als sicherer Ort für alle Menschen versteht – unabhängig von Religion, Hautfarbe, Geschlecht oder Lebensentwurf – ist Versöhnungsbereitschaft nicht nur eine ethische Haltung, sondern auch ein praktisches Werkzeug, um Beziehungen zu pflegen und eine Atmosphäre des Vertrauens und der Offenheit zu schaffen.

Fazit: Versöhnungsbereitschaft im Beschwerdemanagement ist Ausdruck gelebter Nächstenliebe und ein wesentlicher Beitrag zu einem respektvollen und harmonischen Zusammenleben.

5.1 Wie werden Gäste oft kategorisiert, wenn sie sich beschweren?

Leider passiert es oft, dass Gäste, die sich beschweren, schnell in Schubladen gesteckt werden. Manche werden als „Nörgler“ abgestempelt, andere gelten als überempfindlich oder schwierig. Dabei steckt hinter einer Beschwerde meistens nur ein echtes Anliegen – und der Wunsch, ernst genommen zu werden. Wenn man Gäste sofort bewertet oder verteidigt, verpasst man die Chance, wirklich zuzuhören. Das Wichtigste ist: ruhig bleiben, offen zuhören und nichts persönlich nehmen.¹⁶

Beschwerden sind keine Angriffe, sondern Rückmeldungen – und oft sogar gut gemeint. Wenn jemand sich beschwert, zeigt das, dass er sich eigentlich noch für uns interessiert. Eine ehrliche, wertschätzende Reaktion kann sogar dafür sorgen, dass aus einem unzufriedenen

¹⁶ Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 20–25.)

Gast am Ende ein treuer Stammgast wird. Eine riesige Rolle dabei spielt die Körpersprache. Sie sagt oft mehr als Worte. Wenn man zum Beispiel die Arme verschränkt, den Blick ausweicht oder genervt wirkt, fühlt sich der Gast nicht ernst genommen – selbst wenn man freundlich spricht. Umgekehrt können ein offener Blick, ein leichtes Nicken und eine offene Haltung zeigen: „Ich höre dir zu. Du bist mir wichtig.“ Authentische Körpersprache baut Vertrauen auf – und das ist bei Beschwerden der Schlüssel.¹⁷

Fazit: Beschwerden sind keine Angriffe, sondern wertvolle Rückmeldungen, die echtes Interesse und den Wunsch nach Ernstnahme zeigen; mit Ruhe, offenem Zuhören und authentischer Körpersprache können wir Vertrauen schaffen und aus unzufriedenen Gästen treue Stammgäste machen.

5.2 Welche Rolle spielt die Körpersprache?

In einem christlichen Gästehaus spielt nicht nur das gesprochene Wort eine Rolle – oft ist es die Haltung, die Körpersprache, die noch viel mehr aussagt als alles, was wir sagen könnten. Gerade in der Begegnung mit Gästen, die vielleicht zum ersten Mal kommen, sich unsicher fühlen oder aus einer ganz anderen Lebenswelt stammen, entscheidet oft der erste Eindruck darüber, ob sie sich willkommen fühlen. Und dieser erste Eindruck wird ganz stark durch unsere nonverbale Kommunikation geprägt – durch Blickkontakt, Mimik, Gestik und unsere gesamte Ausstrahlung.

Die Forschung bestätigt das: Laut Albert Mehrabian, einem Pionier der Kommunikationspsychologie, werden in der zwischenmenschlichen Kommunikation nur etwa 7% über den Inhalt, aber 93% über Tonfall und Körpersprache vermittelt.¹⁸ Auch wenn diese Zahlen je nach Kontext variieren, bleibt die Botschaft klar: Wie wir etwas sagen – und wie wir dabei auftreten – ist entscheidend dafür, wie es beim Gegenüber ankommt. Das bedeutet für den Dienst im Gästehaus: Wenn ich einem Gast offen gegenübertrete, ihm mit einem freundlichen, ehrlichen Lächeln begegne, Blickkontakt halte und eine offene Körperhaltung einnehme, dann vermittele ich Wertschätzung, auch ohne ein Wort gesagt zu haben. Ich sage damit: *Du bist willkommen, wie du bist. **Ich sehe dich!***

Schon in der Bibel finden wir viele Hinweise darauf, wie bedeutend die Haltung des Herzens – und des Körpers – in der Begegnung mit anderen ist. In 1. Mose 18 begegnet Abraham drei Fremden, die später als Boten Gottes erkannt werden. Noch bevor ein Wort gewechselt wird, eilt er ihnen entgegen, verneigt sich und bietet ihnen Wasser, Brot und Rast an. Seine Haltung spricht Bände – sie zeigt tiefen Respekt und Gastfreundschaft. Kein Misstrauen, keine Distanz, sondern Offenheit und Dienstbereitschaft.

¹⁷ Vgl. (Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang., 6., aktualisierte Auflage, 2023, S. 20-25.)

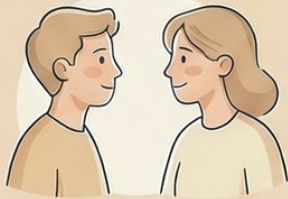
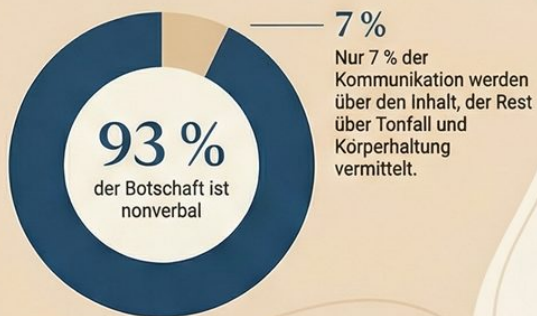
¹⁸ Vgl. (Mehrabian, Albert, 1971)

Ein anderes Beispiel ist Jesus selbst: Immer wieder wendet er sich Menschen zu – nicht nur mit Worten, sondern mit einer Körpersprache, die Nähe zulässt. In Markus 10,16 lesen wir: *„Und er herzte sie und legte die Hände auf sie und segnete sie.“* Es ging ihm nicht nur um Lehre, sondern um eine Haltung, die spürbar macht: *Du bist gesehen, du bist geliebt.* Diese Haltung prägt auch unseren Dienst im christlichen Gästehaus. Gäste spüren intuitiv, ob wir innerlich bei ihnen sind oder nur eine Rolle spielen. Wenn wir mit verschränkten Armen oder abgewandtem Blick das Gespräch führen, kommt keine Offenheit rüber – selbst wenn wir freundliche Worte wählen. Wenn wir aber aufmerksam zuhören, uns dem Gegenüber zuwenden, kleine Gesten der Achtsamkeit zeigen (wie etwa das Anbieten eines Getränks oder das Zeigen des Weges mit einer einladenden Handbewegung), dann entsteht Vertrauen. Letztlich ist unsere Körpersprache ein Teil unseres Zeugnisses. Sie kann eine stille Form von Verkündigung sein – indem sie Gottes Liebe sichtbar macht, bevor wir überhaupt über ihn sprechen. **In der nonverbalen Kommunikation kommt den Augen eine ganz besondere Rolle zu. Sie sind weit mehr als nur „Spiegel der Seele“ – sie sind oft das erste und stärkste Ausdrucksmittel in der zwischenmenschlichen Begegnung. Gerade im Bereich der Körpersprache ist es von zentraler Bedeutung, mit den Augen bewusst zu „sprechen“. Ein Blick kann Vertrauen schaffen, Nähe ausdrücken, Ehrlichkeit signalisieren – oder aber**

Gastfreundschaft, die man sieht: Körper und Raum im Dienst

Echte Gastfreundschaft zeigt sich oft schon vor dem ersten Wort. Diese Infografik beleuchtet, wie nonverbale Signale und die bewusste Wahl des Gesprächsortes – insbesondere in Konfliktsituationen – Vertrauen schaffen und die biblische Haltung des „Gesehenwerdens“ praktisch umsetzen.

Die Sprache des Körpers



Der Blick als Schlüssel zur Wertschätzung

Ein ehrlicher Blickkontakt signalisiert:
„Ich sehe dich und du bist willkommen.“

**„Dein Auge ist das Licht des Leibes“
(Lukas 11,34)**

Ein wohlwollender Blick wirkt als stille Verkündigung von Gottes Liebe.

Der richtige Rahmen für Gespräche



In schwierigen Situationen: Gemeinsam Platz nehmen

Sitzen senkt nachweislich den Stresspegel und fördert die emotionale Offenheit.



Sicherheit durch geschützte Räume

Ein ruhiger Ort ohne Zuschauer ermöglicht es beiden Partnern, das Gesicht zu wahren.



Begegnung auf Augenhöhe

Das soziale Setting im Sitzen verringert Bedrohungsgefühle und erleichtert gegenseitiges Verstehen.

auch Unsicherheit, Desinteresse oder gar Ablehnung vermitteln.

Samy Molcho, einer der bekanntesten Experten für Körpersprache, schreibt, dass unsere Augen nicht lügen können. Während Worte oft angepasst oder sogar manipuliert werden können, verraten unsere Augen, wie wir uns wirklich fühlen. Sie senden Signale aus, lange bevor wir sprechen, und prägen somit entscheidend den ersten Eindruck. Wer authentisch kommunizieren will, muss lernen, mit den Augen präsent zu sein – wach, offen und dem Gegenüber wirklich zugewandt. Dazu gehört, den Blickkontakt zu halten, ohne zu starren, und die Balance zwischen Nähe und Respekt zu wahren.¹⁹

¹⁹. Vgl. (Molcho, Samy, 2016, S. 102ff.)

Was bedeutet das für unseren Alltag – gerade auch im gastfreundlichen, christlichen Kontext? Ich bin überzeugt: Menschen spüren, ob wir ihnen mit ehrlichem Interesse begegnen. Ein zugewandter Blick, ein herzliches Lächeln in den Augen – all das gehört zu gelebter Gastfreundschaft. Es geht nicht darum, perfekt zu wirken, sondern echt zu sein. Und das beginnt oft bei unserem Blick. „Dein Auge ist das Licht des Leibes. Wenn dein Auge lauter ist, so ist auch dein ganzer Leib licht; wenn es aber böse ist, so ist auch dein Leib finster.“ lesen wir im Evangelium nach Lukas, Kapitel 11, Vers 34. Dieser Vers zeigt: Unser Blick hat Ausstrahlungskraft. Er beeinflusst nicht nur, wie wir gesehen werden, sondern auch, wie wir selbst in die Welt schauen. Ein lauter, klarer Blick – das heißt: ein ehrlicher, reiner, wohlwollender Blick – bringt Licht in unsere Begegnungen. Gerade in unserer Arbeit mit Gästen, Kolleginnen und Kollegen ist es wichtig, mit einem offenen Auge auf die Menschen zuzugehen. Nicht als bloße Technik, sondern aus einer inneren Haltung heraus – aus dem Wunsch, wirklich zu sehen. Denn Sehen heißt: wahrnehmen, würdigen, ernst nehmen. Möge Gott uns täglich neu die Augen dafür öffnen, wo Menschen uns brauchen – und wo unser Blick Hoffnung, Trost oder einfach ein Stück Freundlichkeit schenken kann.

Fazit: Unsere Körpersprache, besonders der offene und ehrliche Blick, ist im christlichen Gästehaus ein kraftvolles Zeugnis gelebter Gastfreundschaft, das mehr sagt als Worte und durch das wir Gästen mit Respekt, Wertschätzung und echter Nähe begegnen, ganz im Geist biblischer Haltung und Liebe.

5.3 möglichst im Sitzen

Wenn es zwischen einem selbst und einem Gast zu einer angespannten Situation kommt, ist es wichtig, sich einen Ort zu suchen, an dem man in Ruhe und möglichst im Sitzen sprechen kann. Es geht dabei nicht nur um Höflichkeit, sondern auch um die Chance, wieder einen Zugang zueinander zu finden, ohne Druck, ohne Zuschauer und ohne unnötige Ablenkung.

Wenn Menschen sitzen, entspannen sie sich automatisch mehr. Der Körper kommt zur Ruhe, und das wirkt sich auch auf das Denken und Fühlen aus. Laut einer Studie der University of California (Huang et al., 2019) sinkt der Stresspegel nachweislich, wenn sich Menschen in einer ruhigen Umgebung hinsetzen.

Gespräche werden ruhiger, man hört einander besser zu, und die Wahrscheinlichkeit, dass sich die Wogen glätten, steigt deutlich.²⁰ Auch aus biblischer Sicht spielt der Ort eines Gesprächs eine wichtige Rolle. In Markus 6,31 sagt Jesus zu seinen Jüngern: „Kommt mit an einen einsamen Ort, wo wir allein sind, und ruht ein wenig aus.“ Das zeigt, dass Rückzug und Ruhe

²⁰. Vgl. (Huang, Li; Galinsky, Aadam D, et al., 2019)

nicht nur für den Körper, sondern auch für den Geist wichtig sind – gerade dann, wenn es vorher stressig oder konfliktreich war. Jesus schafft Raum für Begegnung, aber nicht mitten im Trubel, sondern dort, wo echte Aufmerksamkeit möglich ist.

Ein abgeschirmter Ort sorgt außerdem dafür, dass beide Gesprächspartner das Gesicht wahren können. Wenn andere nicht zuschauen oder mithören, fällt es leichter, ehrlich zu sein und vielleicht auch Fehler einzugestehen. Der amerikanische Konfliktforscher William Ury, betont: Eine deeskalierende Umgebung ist der erste Schritt zur Verständigung. Dazu gehören Ruhe, Sitzgelegenheit und ein Gefühl von Sicherheit.²¹ Auch psychologisch gesehen ist das Setting entscheidend. Das sogenannte „soziale Setting“ beeinflusst laut dem deutschen Psychologen Klaus Grawe (2004) unsere emotionale Offenheit. Gespräche im Sitzen auf Augenhöhe – besonders in ruhiger Umgebung – erleichtern das gegenseitige Verstehen, weil sie das Gefühl von Bedrohung verringern. Das limbische System, das für unsere Emotionen zuständig ist, reagiert weniger stark, wenn der Körper nicht in Alarmbereitschaft steht.²²

Fazit: In angespannten Gesprächen mit Gästen schafft ein ruhiger, geschützter Ort im Sitzen die Grundlage für Entspannung, ehrlichen Austausch und gegenseitiges Verstehen – ganz im Sinne biblischer Weisheit und moderner Wissenschaft.

5.4 Sitzordnung im Beschwerdegespräch

In einem Beschwerdegespräch mit einem Gast spielt die Sitzordnung eine oft unterschätzte, aber bedeutende Rolle. Gerade in einem christlich geprägten Haus, in dem Gastfreundschaft, Wertschätzung und der Dienst am Menschen zentrale Werte darstellen, ist die Art und Weise, wie wir jemandem begegnen, Ausdruck unserer Haltung.

Die Sitzordnung ist dabei mehr als nur eine Frage der Möbelanordnung – sie sendet eine Botschaft. Sitzt die Gastgeberin oder der Gastgeber hinter einem Schreibtisch und der Gast davor, entsteht leicht ein hierarchisches Gefälle. Der Gast fühlt sich schnell wie eine „beschwerdeführende Partei“, die sich rechtfertigen muss. In einem christlichen Gästehaus, wollen wir jedoch Beziehung und Augenhöhe gestalten.

Ideal ist daher eine Sitzordnung, bei der sich beide Seiten auf gleicher Höhe gegenüber oder leicht versetzt nebeneinander befinden – etwa an einem kleinen Besprechungstisch oder in einer Sitzecke. Diese Anordnung fördert ein Gesprächsklima, in dem sich der Gast angenommen und ernstgenommen fühlt. Es entsteht ein „Wir“-Gefühl: Wir schauen gemeinsam auf das Problem – und nicht gegeneinander. Damit drückt sich in der räumlichen Anordnung aus, was auch unsere innere Haltung prägen soll: Respekt, Zugewandtheit und die Bereitschaft, zu verstehen.

²¹. Vgl. (Fisher, Roger; Ury, William; Patton, Bruce, 2011)

²². Vgl. (Grawe, Klaus, 2004)

Für unser tägliches Handeln bedeutet das: Ein wertschätzendes Beschwerdemanagement beginnt bereits beim ersten Händedruck, der Begrüßung – und eben auch mit der Einladung, Platz zu nehmen. In einem Setting, das nicht trennt, sondern verbindet. Das ist gelebte Gastfreundschaft – und gelebter Glaube in der Praxis.

Fazit: Ein wertschätzendes Beschwerdegespräch in einem christlichen Gästehaus lebt von einer Sitzordnung auf Augenhöhe, die Respekt, Zugewandtheit und echtes Verstehen fördert, denn Gastfreundschaft zeigt sich nicht nur im Wort, sondern auch im gemeinsamen Miteinander.

5.5 Emotionen der Mitarbeitenden im Beschwerdegespräch

Beschwerden entgegenzunehmen gehört zu den herausforderndsten Aufgaben im Alltag unserer Gästehäuser. Insbesondere für unsere Mitarbeitenden an der Rezeption oder im Gästeservice. Sie sind oft die Ersten, bei denen Unzufriedenheit ankommt, manchmal ungefiltert, emotional aufgeladen oder ungerecht. Solche Situationen treffen einen nicht nur organisatorisch, sondern vor allem emotional. Sie fordern viel Herz, Haltung und innere Stabilität.

Aus psychologischer Sicht ist das völlig verständlich: Wer in ein Beschwerdegespräch geht, bewegt sich häufig im sogenannten emotionalen Dissonanzfeld, einer Spannung zwischen dem, was man fühlt, und dem, was man zeigen soll.²³ Unsere Mitarbeitenden erleben vielleicht Ärger, Hilflosigkeit oder auch das Bedürfnis, sich zu verteidigen – und sollen gleichzeitig ruhig, freundlich und lösungsorientiert bleiben. Diese „Emotionsarbeit“ ist kraftraubend. Sie führt zu emotionaler Erschöpfung, wenn sie dauerhaft nicht wahrgenommen oder begleitet wird.

Hinzu kommt das psychologische Phänomen des sozialen Spiegelns: Wenn ein Gast laut, unfreundlich oder vorwurfsvoll wird, spüren wir intuitiv den Impuls, uns zu schützen – durch Rückzug, Gegenangriff oder Distanz. All das sind Schutzmechanismen, die tief im Menschen verankert sind. Es braucht deshalb gezielte Schulung und innere Klarheit, um diesen Impulsen nicht unreflektiert zu folgen, sondern mit Haltung zu reagieren – mit einem „inneren Abstand“, der uns erlaubt, bewusst zu antworten statt reflexartig zu reagieren.²⁴

Gerade in einem christlichen Gruppenhaus wird deutlich: Hier geht es nicht nur um professionelle Kommunikation, sondern um gelebte Nächstenliebe. Unsere Mitarbeitenden wollen dem Menschen begegnen – nicht nur dem „Fall“. Doch das macht sie auch verletzlich. Es entsteht eine doppelte Herausforderung: empathisch zu sein, ohne sich selbst zu verlieren. Lösungsorientiert zu denken, ohne in die „Alles-Verstehen-Müssen“-Falle zu geraten.

²³. Vgl. (Hilscher, Christian (Verantwortlicher / Urheber der Artikel / Webmaster), 2025)

²⁴. Vgl. (Covey, R. Stephen, 2020, S. S. 39f.)

Deshalb ist es wichtig, dass wir auch die psychologische Seite dieser Arbeit ernst nehmen: dass wir Räume schaffen für Supervision, kollegiale Beratung, offene Gespräche – damit unsere Mitarbeitenden nicht nur funktionieren, sondern innerlich gestärkt sind. Denn gute Gastfreundschaft entsteht nicht aus Pflichtgefühl, sondern aus innerer Sicherheit.

Die christliche Perspektive hilft uns dabei: Wir müssen nicht perfekt sein, um wertvoll zu sein. Und wir dürfen unsere Grenzen zeigen, ohne unsere Würde zu verlieren. Wer in einem Beschwerdeggespräch mit einem aufgebrachtten Gast freundlich bleibt, zeigt nicht Schwäche, sondern innere Reife. Und wer danach sagen kann: „Das hat mich mitgenommen“, zeigt nicht Versagen, sondern Menschlichkeit.

In herausfordernden Situationen gelassen zu bleiben, ist eine echte Stärke. Kein angeborenes Talent, sondern eine Haltung, die man Schritt für Schritt entwickeln kann. Gerade in unserem oft dichten und lebendigen Arbeitsalltag, mit vielen Begegnungen, Entscheidungen und unerwarteten Wendungen, ist Gelassenheit kein Luxus, sondern eine Quelle von Klarheit und Ruhe.

Der erste Weg zur inneren Ruhe beginnt mit einem bewussten Innehalten. Wenn ich lerne, zwischen Reiz und Reaktion einen Moment der Reflexion einzubauen, gewinne ich Entscheidungsfreiheit zurück. Stephen Covey spricht in seinem ersten „Weg zur Effektivität“ genau davon: proaktiv zu handeln statt impulsiv zu reagieren. Diese Freiheit – innezuhalten, durchzuatmen und aus einer Haltung der Achtsamkeit heraus zu handeln – ist ein Schlüssel zur Gelassenheit.²⁵

Ich arbeite an meiner Gelassenheit, indem ich mir regelmäßig Zeiten der Stille nehme – sei es morgens vor dem ersten Termin oder abends im Rückblick auf den Tag. Auch im Gespräch hilft mir der Gedanke: „Ich muss nicht sofort antworten.“ Manchmal genügt ein kurzer Blickkontakt, ein inneres Gebet oder einfach ein ruhiger Atemzug, um dem Moment etwas von seiner Schärfe zu nehmen.

Gelassenheit heißt nicht, passiv zu sein oder Konflikten auszuweichen. Im Gegenteil: Wer gelassen ist, kann klarer sehen, bewusster zuhören und mutiger entscheiden. Es ist eine Haltung, die andere spüren und die sich auf Teams und Gäste überträgt.

Gerade in Zeiten von Veränderung und Unsicherheit kann unsere Gelassenheit ein Geschenk sein. Ein Geschenk für uns selbst und für die Menschen, mit denen wir unterwegs sind.

Fazit: Beschwerden anzunehmen ist eine anspruchsvolle Aufgabe, die von unseren Mitarbeitenden viel Herz, innere Stärke und Gelassenheit verlangt eine Haltung, die aus gelebter Nächstenliebe erwächst und durch bewusste Reflexion und gegenseitige Unterstützung gestärkt wird, damit echte Gastfreundschaft spürbar bleibt.

²⁵ Vgl. (Covey, R. Stephen, 2020, S. S. 79.)

5.6 Stimme & Sprache

Wenn ein Gast unzufrieden ist und sich beschwert, kommt es nicht nur auf die richtigen Worte an, sondern auch ganz stark auf wie man etwas sagt. Unsere Stimme und die Art, wie wir sprechen, spielen dabei eine riesige Rolle. In so einer Situation ist es wichtig, ruhig und freundlich zu bleiben – auch wenn der Gast gerade emotional ist. Eine ruhige Stimme kann da schon viel bewirken. Sie strahlt Sicherheit aus und zeigt dem Gast: „Ich nehme dich ernst, ich bin für dich da.“

Auch die Wortwahl macht viel aus. Wenn man in klaren, verständlichen Sätzen spricht und dabei ehrlich und lösungsorientiert bleibt, fühlt sich der Gast besser abgeholt. Am besten ist es, ruhig zu erklären, was man tun kann, und auch Mitgefühl zu zeigen – zum Beispiel mit Sätzen wie: „Ich verstehe, dass das ärgerlich für Sie ist.“ Die Stimme sollte dabei weder genervt noch übertrieben klingen – einfach authentisch, aufmerksam und zugewandt. Wenn man das gut rüberbringt, kann man sogar aus einer Beschwerde-Situation noch was Positives machen. Oft geht's den Gästen gar nicht nur um eine Lösung, sondern darum, dass man sie ernst nimmt und sich bemüht.

Fazit: Stimme und Sprache sind echte Werkzeuge, mit denen man viel beeinflussen kann, vor allem, wenn's mal schwierig wird. In der Bibel heißt es: „Die Zunge hat Macht über Leben und Tod“ (Sprüche 18,21), und somit können wir durch unsere Worte nicht nur Situationen deeskalieren, sondern auch Liebe und Verständnis vermitteln. ²⁶

5.7 Warum ist es so wichtig, Gäste mit dem eigenen Namen anzusprechen?

In der Bibel heißt es: „Sein Name ist wie ein gutes Öl, das überfließt“ (Hohelied 1,3), was die Bedeutung und den Wert des Namens einer Person unterstreicht. Der amerikanische Kommunikationstrainer, Autor und Pionier auf dem Gebiet der persönlichen Entwicklung und zwischenmenschlichen Kommunikation betonte bereits 1936: „Der Name einer Person ist für sie der süßeste und wichtigste Klang in jeder Sprache.“²⁷

Ein Name ist ein Zeichen von Identität und Würde, und durch die Ansprache beim Namen vermitteln wir Wertschätzung und Respekt.

1. Persönliche Wertschätzung zeigen – Wenn man jemanden beim Namen nennt, zeigt man: „Ich sehe dich, du bist nicht nur irgendein Gast, sondern eine individuelle Person.“ Das schafft sofort eine persönlichere Atmosphäre und vermittelt Respekt und Aufmerksamkeit.

²⁶ Vgl. (Schulz von Thun, Friedemann, 1981, (Sonderausgabe September 2023), S. 30ff.)

²⁷ Zitat: (Carnegie, Dale, 2024, S. 154.)

2. Vertrauen und Nähe aufbauen – Namen erzeugen automatisch eine gewisse Nähe. Es wirkt vertrauter und lässt das Gespräch natürlicher und wärmer wirken – besonders wichtig in sensiblen Situationen wie bei Beschwerden.
3. Höflichkeit und guter Service – Gerade im Dienstleistungsbereich gehört das zur professionellen Kommunikation dazu. Viele Gäste empfinden es als besonders höflich, wenn sie mit Namen angesprochen werden – es zeigt, dass man sich Mühe gibt.
4. Der Name bleibt hängen – Wenn ein Gast öfter kommt und man sich den Namen merkt, fühlt sich der Gast „zu Hause“. Das kann die Kundenbindung enorm stärken, weil Menschen dort gerne wiederkommen, wo sie sich erkannt und wertgeschätzt fühlen.
5. In schwierigen Situationen deeskalierend – Auch bei Beschwerden kann ein Name Wunder wirken. Es klingt gleich ganz anders, wenn man sagt: „Frau Müller, ich verstehe Ihren Ärger. Ich kümmere mich darum.“

Das wirkt beruhigend, verbindlich und sorgt dafür, dass sich der Gast ernst genommen fühlt.

Fazit: Die persönliche Ansprache mit dem Namen ist weit mehr als eine Höflichkeitsform, sie ist ein kraftvolles Zeichen von Wertschätzung, das Nähe schafft, Vertrauen stärkt und im Alltag unserer Gastehäuser dazu beiträgt, dass sich Menschen gesehen, respektiert und willkommen fühlen.

5.8 Schulungen im Umgang mit Beschwerden

Die Inhalte, die wir im Rahmen unserer Qualitätsentwicklung – zum Beispiel durch die QMJ-Zertifizierung – erarbeiten und verankern, sind keine starren Vorgaben, sondern lebendige Grundlagen unseres täglichen Handelns. Damit sie wirksam bleiben, ist es wichtig, dass wir diese Themen regelmäßig aufgreifen, jährlich reflektieren und dabei gezielt auf die jeweiligen Bedürfnisse der einzelnen Teams zuschneiden. Besonders bei den Kolleginnen und Kollegen an der Rezeption, in der Reservierung und im Veranstaltungsservice ist das entscheidend – sie sind oft der erste Kontakt für unsere Gäste und prägen deren Eindruck maßgeblich.

In diesen Bereichen geht es nicht nur um fachliche Abläufe, sondern ganz stark auch um Haltung, Kommunikation und die Fähigkeit, in herausfordernden Situationen sicher und zugewandt zu bleiben. Themen wie eine wertschätzende Feedbackkultur, bewusste Körpersprache und der Umgang mit Konflikten – etwa durch deeskalierendes Verhalten – spielen hier eine zentrale Rolle. Wir wollen nicht nur professionell auftreten, sondern auch aufmerksam, respektvoll und verbindlich handeln.

Eine besondere Orientierung gibt uns dabei das Wort aus dem Römerbrief: „Nehmt einander an, wie Christus euch angenommen hat zu Gottes Ehre.“ (Römer 15,7) – Diese Haltung soll unser Miteinander prägen, sowohl im Kontakt mit unseren Gästen als auch im täglichen Zusammenspiel der Teams. Es geht darum, Menschen wirklich wahrzunehmen, sie ernst zu nehmen und ihnen in jeder Situation mit Respekt und Offenheit zu begegnen.

Deshalb ist es so wichtig, dass wir regelmäßig Räume schaffen, in denen genau diese Themen geschult, geübt und vertieft werden können. Damit unsere Gastfreundschaft nicht nur ein Versprechen bleibt, sondern Tag für Tag sichtbar und spürbar wird – als Ausdruck unseres christlichen Selbstverständnisses und unseres Qualitätsanspruchs zugleich.

Fazit: Gelebte Qualität zeigt sich nicht nur in Zertifikaten, sondern vor allem in der Haltung, mit der wir einander und unseren Gästen begegnen, tagtäglich, mit offenen Augen, wachem Herzen und dem gemeinsamen Wunsch, Gutes immer wieder besser zu machen.

Dieser Text ist Teil 3 von 5 des Leitfadens „Christliche Gästehäuser — Leitfaden für Leitende“ von Jens-Martin Krieg (Februar 2026). Bildrechte inklusive Titelbild: © Jens-Martin Krieg, Velten. V.i.S.d.P.: Jens-Martin Krieg, Velten.
www.Gruppenhausberatung.de