

Blog zum Themenbereich:

## Kundenorientierung und Kommunikation



### Die Service-Story

Am 10. Juli 2015 erlebt in einem renommierten Frankfurter Hotel:

In der Seminarpause strömt ein Teil der gut 80 Seminarteilnehmer an den Cappuccinoautomaten im Seminarraum und freut sich darauf, einen duftenden Kaffee zu schlürfen. Nach kurzer Zeit ist die Maschine blockiert. Das Servicepersonal wird informiert – doch niemand erscheint.

Die Schlange wartet geduldig. Dann realisiert ein Seminarteilnehmer, dass der Grund fürs Abschalten ein überlaufender Kaffeesatz ist. Er ergreift Initiative und versucht, einen Abfalleimer dafür zu finden. Er sucht vergeblich. Letztendlich schüttet er den Kaffeesatz, der zu kleinen runden Scheiben zusammengepresst ist, auf eine leere Servierplatte vom Pausenbüffet. Zwischenzeitlich kommt endlich jemand vom Service. Er läuft verwirrt herum, weil er den Auffangbehälter für den Kaffeesatz vermisst den, der noch mit dem Seminarteilnehmer auf Entladungstour ist.


Endlich – die Kaffeemaschine läuft und erleichtert formiert sich wieder die Schlange davor. Es laufen vielleicht 10 Tassen durch – dann schaltet die Maschine wieder ab. Diesmal ist das Wasser zuende gegangen. Wieder wird jemand vom Service gerufen. Nach langer Zeit kommt eine Dame, die sagt, sie habe Wasser mitgebracht. Doch statt sich um die Kaffeemaschine zu kümmern, räumt sie zuerst seelenruhig das gebrauchte Geschirr auf ein Tablett. Die wartende Schlange vor der Kaffeemaschine scheint sie nicht zu bemerken oder zu kümmern. Zwischenzeitlich ist das Pausenbüffet aufgegessen – nur der Kaffeesatz in Plätzchenform liegt noch herum. Einige Nachzügler bahnen sich den Weg zum Büffet und entdecken lediglich noch diese scheinbaren Schokoplätzchen. Ein genussvoller Biss hinein offenbart ihre wahre Natur. Der gustatorische Schock steht ihnen ins Gesicht geschrieben. Dies geschieht immer wieder neu, wenn hungrige Seminarteilnehmer zum leergefegten Büffet kommen. Die Pause ist zuende. Die Teilnehmer sind längst auf Tee umgestiegen. Endlich sehe ich die Dame vom Service, Wasser nachfüllen.

**Worüber reden die Seminarteilnehmer in den nächsten Pausen?** Sie reden nicht über die aufmerksame und freundliche Dame an der Rezeption. Sie reden nicht über das vorzügliche Mittagessen. Sie reden nicht über das herrliche Ambiente. Sie reden nicht über den wohlschmeckenden Cappuccino. Sie reden über den peinlichen Service, der einem solch hochkarätigen Hotel nicht angemessen ist. Und diese Geschichte werden sie weiter erzählen – so wie ich diesen Blog schreibe.

Es wird seit vielen Jahren behauptet, dass eine negative Erfahrung in der Regel mit acht bis zehn weiteren Menschen geteilt wird – eine positive mit etwa drei. Andere Studien stellen fest, dass wir jedoch lieber positive Geschichten mögen und die negativen eher kurzlebig und schnell vergessen sind.

Es besteht also Hoffnung für das Hotel, dass diese Story bald vergessen ist. Die Betroffenen können ihren Humor entwickeln und der Leser kann darüber schmunzeln. Doch das Hotel sollte sich Gedanken machen über die Ausbildung und die Arbeitsorganisation seiner Mitarbeiter. Oder vielleicht darüber, ob deren Bezahlung zur Honorierung eines aufmerksamen Service angemessen ist.

**Michaele Kundermann**

 0 60 81 / 58 43 66

E-Mail: [contact\(at\)kundermann-consult.de](mailto:contact(at)kundermann-consult.de)

[www.emotionstag.com](http://www.emotionstag.com)

[www.michaele-kundermann.com](http://www.michaele-kundermann.com)

[www.emotionale-stresskompetenz.com](http://www.emotionale-stresskompetenz.com)

Gerne können Sie den Blog in dieser Form teilen und privat nutzen. Die Texte und Photos/Grafiken sind urheberrechtlich für Michaele Kundermann geschützt. Die Unterlagen dürfen - auch auszugsweise oder in bearbeiteter Form - nur mit ausdrücklicher, schriftlicher Zustimmung von Michaele Kundermann anderweitig veröffentlicht oder verwendet werden. Zitieren mit Quellenangabe ist jedoch erlaubt.