

Spickzettel für schwierige Situationen im Servicebereich

Keine Erklärungen oder Rechtfertigungen
Keine voreiligen Lösungsvorschläge
Dem anderen Recht geben

Der Satz für alle Fälle:

„Das ist jetzt sehr unangenehm für Sie, richtig?“

Variationen:

„Ich höre, Sie verpassen jetzt einen sehr wichtigen Termin?“

„Wenn Sie sauer sein sollten, verstehe ich das. Absolut. Das ist ärgerlich und sollte einfach nicht passieren.“

„Sind Sie ärgerlich, weil Sie den Eindruck haben, man nehme Ihre Wünsche nicht ernst?“

„Sie möchten jetzt endlich ankommen, oder?“

„Es ist anstrengend, so lange unterwegs zu sein, nicht wahr?“

„Es wäre so schön gewesen, einmal etwas anderes zu sehen als den Flughafen, habe ich Recht?“

„Das bringt jetzt ihre ganzen Pläne durcheinander – richtig?“

„Machen Sie sich Gedanken, ob Ihre Angehörigen informiert sind?“

„Sie wundern sich, wie so eine Reservierung schief gehen kann?“

„Sie hatten sich so darauf gefreut, am Fenster sitzen und London von oben sehen zu können, ja?“

„Machen Sie sich Sorgen, dass kein passendes Essen für Sie an Bord dabei ist?“