

AMPEL DER ZUSTÄNDIGKEITEN

| Ampel | Bereich | Beispiel | Maßnahme | Entscheider/Unterstützer |
|--|----------------|---|--|---|
| Leichter Fall | | | | |
| Ein Kunde weist uns auf einen schnell regelbaren einfachen Fall hin. | Counter | Ein Kunde erwähnt, dass der Desinfektionsspraybehälter leer ist. | Der Behälter wird durch mich nach Aufnahme des Hinweises selbst aufgefüllt. | Ich selbst. |
| | Telefon | Ein Kunde gibt uns den Tipp, dass ein veralteter Ansagetext auf dem Anrufbeantworter vorhanden ist. | Ich bespreche den Anrufbeantworter mit einem neuen und aktuellen Text. | Ich selbst. |
| | E-Mail | Ein Kunde schreibt uns, dass er seine Broschüren noch nicht bekommen hat. | Ich schaue im System nach, wann die Broschüren unser Unternehmen verlassen hat. Entsprechend des Eintrages gebe ich die passende Information an den Gast oder sende Ersatz zu. | Ich selbst. |
| Mittelschwerer Fall | | | | |
| Versprochene Leistung ist möglicherweise nicht erfüllt. Die Reaktion erfordert Fachwissen und entsprechende Kompetenz. | Counter | Ein Kunde beschwert sich über aus seiner Sicht unpassende Öffnungszeiten. | Ich nehme den Hinweis dankend entgegen und versichere dem Kunden, dass ich dies bei der nächsten Besprechung anbringen werde. | Ich gebe die Information an meinen unmittelbaren Vorgesetzten weiter. Eine Entscheidung sollte dort gefällt werden. |
| | Telefon | Ein Gastgeber beschwert sich, dass die Anzeigengröße im Urlaubsmagazin zu klein ist. | Ich nehme das freundlich entgegen und verspreche dies an den zuständigen Kollegen weiter zu geben, der sich beim Gastgeber im Anschluss melden wird. | Der zuständige Mitarbeiter für die Anzeigenakquise. |
| | E-Mail | Ein Kunde beschwert sich über das schlechte Wetter während seines Aufenthaltes bei uns. | Ich erkundige mich bei meinem unmittelbaren Vorgesetzten, wie wir bei solchen Inhalten reagieren. Nachdem ich in Kenntnis gesetzt wurde antworte ich entsprechend auf diese Mail. Vorher zeige ich dies meinem unmittelbaren Vorgesetzten. | Ich selbst, nachdem ich beim ersten Mal mir Rat bei meinem unmittelbar Vorgesetzten geholt habe. |
| Schwerer Fall | | | | |
| Umfasst viele Bereiche des Unternehmens und hat potentiell hohe rechtliche und finanzielle Auswirkungen. | Counter | Ein Gast wankt augenscheinlich betrunken und laut lallend in unsere Tourist Information. | Ich suche mir sofort Hilfe, um zu zweit den Gast hinaus zu begleiten. | Eine Kollegin oder ein Kollege hilft und wir lösen das gemeinsam. |
| | Telefon | Ein Journalist stellt mir sehr unangenehme Fragen und droht mit rechtlichen Konsequenzen. | Ich bitte ihn um ein wenig Geduld und sage ihm, dass ich ihn gerne mit meinem Vorgesetzten verbinden möchte. | Die Chefin/ der Chef oder die Pressvertreterin/ der Pressevertreter |
| | E-Mail | Ich lese eine augenscheinlich glaubhafte Erpressermail von einem mir unbekanntem Absender. | Ich lese die Mail zwei bis drei Mal in Ruhe durch und gebe diese direkt an meinen Vorgesetzten weiter. | Die Chefin/ der Chef |

Hinweis: Bitte um eingetretene eigene Fälle ergänzen und regelmäßig aktualisieren und besprechen!