**Tipps für das Stornogespräch**

Training für Rezeption und Reservierung

**1.Voraussetzungen**

für ein selbstbewusstes Auftreten dem stornierenden Gast gegenüber:

* die vorvertraglich korrekte Kommunikation von Stornobedingungen im Beherbergungsvertrag und das klare Angebot einer Stornoversicherung.(Angebot, Buchungsbestätigung).
* Wissen, was sind versicherte Storno- und Reiseabbruchgründe.
* Welche Alternativen gibt s für den Gast, wenn er nicht versichert ist?
* Kreditkarten – was kann da versichert sein?
* Kulanz ist keine Selbstverständlichkeit!

🡪 IMMER auf schriftliche Stornierung bestehen! – nimmt Emotion heraus/ Beweisbarkeit!

**2. Körpersprache „sieht“ man auch am Telefon!**

* Aufrecht sitzen oder stehen, beide Füße fest auf dem Boden – bewusst!
* Schultern nach hinten, Brustkorb öffnen, Kopf hoch, durch atmen.
* Lächeln! Freundlichkeit kommt über die Stimme.
* Fauxpas: „Wie war Ihr Name?“ besser: „Können Sie mir bitte nochmals Ihren Namen nennen?“

**3. Formulierungshilfen für den nicht versicherten Stornofall:**

**in 4 Stufen**

**Stufe 1: Einfühlsam, höflich, gleich nachfragen, ob er eine Versicherung hat.**

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| Mein aufrichtiges Beileid, das tut mir leid/ich kann Ihre Situation gut verstehen/ ich wünsche Ihnen gute und rasche Besserung. Natürlich haben Sie das Recht, Ihre Buchung zu stornieren.Haben Sie denn eine **Reiserücktritts- oder Stornoversicherung?** Wir haben Ihnen bei der Buchung eine Versicherung angeboten.Die würde die Stornokosten jetzt übernehmen! | That´s a pity! My honest sympathy! I´m so sorry/ I can really understand your situation/ Get well soon! Of course you have the right to cancel your booking.Did you conclude cancellation **insurance**? We offered you one in our booking confirmation; this would take over the costs in this case. |

Der Gast hat keine Stornoversicherung.

**Stufe 2: Alternativen vorschlagen**

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| Wenn Sie unsere Versicherung nicht abgeschlossen haben, haben Sie eventuell eine **Jahresversicherung** oder eine **Kreditkarte** mit inkludierter Reiserücktrittsversicherung?  | If you did not take out the insurance we offered, maybe you have cancellation shelter in your **credit card** or annual **travel insurance**?  |

Er hat auch keinen Schutz in der Kreditkarte und keine Jahresversicherung.

**Stufe 3: Verhandeln, Situation verständlich machen, vertagen**

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| In diesem Fall muss ich mit dem Chef/ der Chefin sprechen. Selbstverständlich versuchen wir, das Zimmer weiter zu vermieten. Dann haben Sie natürlich keine Kosten. Allerdings ist es so kurzfristig schwierig, noch einen Last- Minute- Gast für Ihr Zimmer zu finden.Übrigens- die Buchung ist auch übertragbar. Vielleicht möchte jemand aus Ihrem Familien- oder Bekanntenkreis statt Ihnen kommen? | In this case I have to talk to our director / head of business. Of course we will try to sell the room again. Then you won´t have any cancellation fees. But on short term it will be difficult to find a last- minute guest for your room.By the way- the booking is transferable. Maybe someone of your family or friends would like to come instead?  |

Das Zimmer konnte nicht weiter vermietet werden.

**Stufe 4: Kulanz verkaufen, Schaden verdeutlichen**

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| Leider konnten wir das Zimmer nicht weiter vermieten. Die Stornogebühr beträgt 90%, das sind 900,- Euro. Abzüglich der Anzahlung sind das 700 €. | Unfortunately we could not sell the room again. So the remaining cancellation fee is 90 per cent, which is 900,- Euro.Less your deposit the costs are 700,- €. |

Entgegen kommen oder Stornorechnung senden?

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| Unser Direktor/ Chef macht eine Ausnahme und kommt Ihnen entgegen. Statt der offenen Kosten von **900,-** Euro behalten wir nur die Anzahlung von **200,-** € ein und erlassen Ihnen **700,-** €.Ist das ein akzeptabler Vorschlag für Sie? Bitte denken Sie das nächste Mal an die Stornoversicherung.  | Our director makes an exception in order to meet you. Instead of the outstanding costs of **900,-** € we just keep the deposit of **200,- €** and resign from **700,- €.** Is this an acceptable offer for you?Maybe next time you just think of the insurance. |

**Typische Argumente entkräften**

Gast: „Wir wollten ja kommen, dann ist plötzlich das passiert...“

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| Genau für solche Fälle bieten wir Ihnen eine Reiserücktrittsversicherung an. | Exactly therefore we offer cancellation insurance. |

Gast: „In keinem Hotel (dieser Welt) musste ich jemals Stornogebühren zahlen.“

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| Wir haben Sie bei der Buchung über die Stornogebühren nach dem Österreichischen Hotelreglement informiert. Diese gelten in unserem Haus. | We informed you about the cancellation fees according to the General Terms of Business of the Hotel Industry in Austria at your booking. These apply to our house. |

**Der Gast ist versichert. So geht´s weiter:**

|  |  |
| --- | --- |
| Deutsch | Englisch |
| Ich sende Ihnen die Stornorechnung. Zur Einreichung benötigen Sie außerdem Ihre Reservierungsbestätigung und das ausgefüllte Schadenformular. Gerne sende ich Ihnen dieses per Mail.Sie können per Fax, Post oder Mail einreichen.  | I will send you the cancellation invoice. For submission you also need the booking confirmation and the completed claim form. I will forward it to you as well.You can submit per fax, post or mail.  |

**Versicherter SCHADENFALL?**

**Die Europäische Reiseversicherung benötigt:**

1.Das ausgefüllte Schadenformular\* mit Arztbestätigung Teil C bzw. Nachweis Versicherungsgrund

2.Stornorechnung **oder** Teil A Schadenformular vom Hotel ausgefüllt

3. Die Reservierungsbestätigung

\*Zum Download im Businessportal unter „Service“ Schadensformulare (für Hotel-buchungen) oder auf <https://www.europaeische.at/service/schadensmeldung.html>

Der Gast ist der Versicherungsnehmer und reicht den Schaden ein. Aus Datenschutzgründen sollten Hotels keine sensiblen Daten wie Arztdiagnosen anfordern oder weiterleiten.