12 — Hoteltest:
Papa Rhein im Check

28 — Mice-Business:
Hybrid am Ende?

38 — Housekeeping:
Smarte Lösungen

Tophotel

PEOPLE | BUSINESS | TRENDS

7/8–2023

„Immer mehr Gäste denken nachhaltiger oder haben durch die Krisen eine andere Sichtweise auf Verbrauch und Ressourcen bekommen.“

Nele Winkler, Hospitality-Managerin der Hotel- und Ferienanlage Haffhus, im Tophotel-Monotalk

tophotel.de

Fundsachen korrekt regeln

Das Handy in der Sofaritze, die Jacke in der Garderobe, der Schmuck im Bad: Gäste lassen fast täglich ihr Hab und Gut im Hotel liegen. Es sollen sogar schon E-Bikes stehen geblieben sein. So gehen Gastgeber am besten mit den Fundstücken um und können dabei sogar noch die Kundenbindung erhöhen.

Hier ist alles schiefgegangen, was schiefgehen konnte: Ein Freiherr hatte seinen Siegelring bei der Abreise auf dem Zimmer vergessen. Der Housekeeping-Service fand den Ring und der Gast wurde über das Fundstück informiert. Die Freude war natürlich groß, und es wurde eine Nachsendung per Post vereinbart. Leider kam die Sendung beim Freiherrn nie an – der Hotelier musste sich an seinen Versicherungsmakler wenden, um den eingetretenen Schaden anzuzeigen.

Häufig möchte man seinen Gästen etwas Gutes tun, und am Ende gibt es nur Ärger. Deshalb sollten Sie sich an feste Regeln halten, um das Verhältnis zu Ihren Kunden nicht zu belasten: Zeigen Sie zunächst jede Fundsache bei Ihrem Gast an und lassen Sie ihn entscheiden, wie er damit umgehen möchte. Am einfachsten ist es, er holt sein Eigentum beim nächsten Besuch ab. Fundbüros bewahren Gegenstände sechs Monate für den Eigentümer auf – daran kann man sich orientieren.

Kann oder will der Gast sein Eigentum nicht persönlich abholen, ist auch eine Zusendung möglich. Wichtig: Wählen Sie eine geeignete Verpackung und versenden Sie nur versichert und mit Trackingnummer. Sollte – wie im Falle des Siegelringes – der Gegenstand auf dem Transport verloren gehen, haftet der Dienstleister und nicht Sie! Versenden Sie Wertgegenstände, können Sie zudem die Versicherungssumme der Sendung erhöhen. Bei Kleinigkeiten übernehmen Sie die Kosten und vertiefen so die Kundenbindung. Bei teuren oder großen Sendungen können Sie mit dem Gast über eine Kostenübernahme sprechen.

Die Sorgfaltspflicht wahren

Solange das Fundstück sich in Ihrem Betrieb befindet, besteht für Sie eine Sorgfaltspflicht. Versehen Sie das Objekt mit dem Namen des Eigentümers und verwahren Sie es gut, damit es nicht beschädigt wird. Noch ein Tipp an dieser Stelle: Fotografieren Sie den Gegenstand unmittelbar nach dem Auffinden. Sollte der Besitzer später eine Reklamation haben – sein Eigentum ist beschädigt oder nicht vollständig – haben Sie einen Nachweis und können die Anschuldigungen entkräften.

> „Bei Kleinigkeiten übernehmen Sie die Kosten und vertiefen so die Kundenbindung.“
>
> Alexander Fritz, Versicherungsexperte

Zur Sorgfaltspflicht gehört auch eine Einweisung des Personals: Fundstücke gehören in jedem Fall dem Gast, auch wenn er einen Verlust nicht angezeigt hat. Sollte ein anderer Gast Gegenstände finden und abgeben, notieren Sie sich, bei wem sich der Eigentümer bedanken kann. Und noch ein Versicherungstipp: Unterweisen Sie Ihre Mitarbeitenden sorgfältig, wie sie sich bei Fundsachen verhalten sollen. Kommunizieren Sie bei liegen gebliebenen Gegenständen klar mit dem Gast, legen Sie gemeinsam das Vorgehen fest und dokumentieren Sie den Fund. Gibt es Streit, binden Sie sofort Ihre Haftpflichtversicherung ein, die zur Not unberechtigte Ansprüche abwehren kann. Ist am Ende der vergessliche Kunde zufrieden und hat sein Eigentum wieder, können Sie sich über eine erfolgreiche Kundenbindung freuen!

Bild: Fritz & Fritz

Zum Autor

Alexander Fritz (B.A. Versicherungswirtschaft) ist Geschäftsführer der Fritz & Fritz GmbH (Margetshöchheim). Als Sachverständiger ist er auf Risikomanagement-Konzepte und Pakete zur Unternehmensabsicherung für die Hotellerie spezialisiert.

Kontakt

Fritz und Fritz GmbH
Tel.: +49 931 468650
a.fritz@fritzufritz.de
www.fritzufritz.de