

# Einheitliches Beschwerdemanagement für die Restaurantkette Sushi Circle

## Zusammenfassung

Die *Sushi Circle Gastronomie GmbH* ist eine Restaurantkette, die 1997 ihr erstes Restaurant in Frankfurt am Main eröffnete. Seit 2016 expandiert die Kette in einer neuen Sparte im Einzelhandel. Bei dem Unternehmen handelt es sich um eine Systemgastronomie, die in all ihren Bereichen Systematisierung anstrebt.

Diese Studienarbeit beschäftigt sich mit dem Thema „Einheitliches Beschwerdemanagement“. Es ist das Ziel dieser Überlegungen, einem Mitarbeitenden den Umgang mit Gästen in einer Konfliktsituation im Restaurant und somit auch mit möglichen Beschwerden zu erleichtern.

Ein einheitliches Beschwerdemanagement bietet die Möglichkeit, den Bereich von Gästebeschwerden zu systematisieren und möglicherweise präventive Maßnahmen zur Vermeidung zu treffen. Mithin können der Arbeitsablauf und -alltag der Mitarbeitenden besser gestaltet sowie interne Fehlkosten des Unternehmens reduziert werden. Folglich sollte jedes Unternehmen über ein einheitlich systematisiertes Beschwerdemanagement verfügen, um auf Gästebeschwerden angemessen reagieren zu können. Dafür müssen Beschäftigte für dieses Thema sensibilisiert werden. Jede Beschwerde muss als berechtigt angesehen werden und sollte somit nicht angezweifelt werden. Bei den Mitarbeitenden muss ein Bewusstsein dafür geschaffen werden, wie wichtig treue Gäste für das Unternehmen sind, da die Verbreitung negativer Erfahrungen ein großes Gefahrenpotenzial in sich birgt. Die Zufriedenheit des Gastes, welche nach einer Kulanzregelung immer angestrebt werden soll, ist stets zentrales Ziel eines Betriebes; somit ist dies auch das Ziel des Beschwerdemanagements. Die Beschäftigten dazu in die Thematik einzubeziehen, kann zusätzlich das Employer Branding stärken sowie einen größeren Bezug der Mitarbeitenden zum Unternehmen herstellen.

Antizipatives Handeln vor Beschwerden zeigt den besten Erfolg.