



Der Dialog ist das Ziel

Sarah Kohler

Sie gehören zu den weniger genussvollen Seiten des Gastroalltags: Reklamationen und Kritik im Internet. Marketingprofi Noelle Holthausen sagt, wie man konstruktiv damit umgeht.

Transparenz ist bei der **Familie Wiesner Gastronomie (FWG)** ein zentrales Thema. Angefangen bei der CCh-Bilanz der verwendeten Lebensmittel über die Löhne in allen Personalstufen - bis hin zum Umgang mit Kritik. Zum innovativen Unternehmen gehören rund 30 Betriebe in der Deutschschweiz und Marken wie **Miss Miü**, Nooch und Negishi, ausserdem betreibt die **FWG** einen eigenen Lieferservice - und kennt sich mit Online-Feedback entsprechend bestens aus.

Zuständig für adäquate Reaktionen darauf (und besagten transparenten Umgang) ist bei der **FWG** die Marketingfachfrau Noelle Holthausen. Als Teil des Teams Marketing & Digital Innovations trägt sie die Hauptverantwortung für die Beantwortung der Kundenfeedbacks auf allen Plattformen (wie Uber, Google oder Tripadvisor) und verrät sieben Kniffs für Gastronominnen und Gastronomen, wie diese auf Rezensionen im Internet souverän reagieren - und selbst harsche Rückmeldungen als Chance begreifen und für eine Charmeoffensive nutzen können.

1- Besten Dank! Auch schriftlich lässt sich echtes Interesse bekunden.

Gezieltes Eingehen auf die genannten Punkte macht deutlich, dass das Feedback gelesen und verstanden wurde. Ein aufrichtiges Dankeschön vermittelt zudem Wertschätzung, auch bei kritischen Rückmeldungen. So wird klar: Feedback ist keine Störung, sondern eine Chance zur Weiterentwicklung.

2- Situation statt Standard Nicht jedes Anliegen braucht dieselbe Antwort. Situativ angepasste Reaktionen zeigen echtes Engagement. Es gilt: Keine Rechtfertigungen oder Belehrungen - glaubwürdig bleibt, wer Verantwortung übernimmt und sich lösungsorientiert präsentiert. Auch Emojis können helfen, eine Antwort treffend und stimmig zu gestalten.

3 - Die Kiss-Regel Online-Kommunikation sollte klar und auf den Punkt gebracht sein. Oder anders gesagt: «Keep it short and simple!» Eine klare, verständliche Sprache wirkt besser als ausschweifende Erklärungen. Je nach Situation darf die Antwort aber durchaus in Länge oder Tonalität variieren - Hauptsache, sie bleibt nachvollziehbar

4- In Kontakt bleiben Ziel jeder Antwort ist immer ein echter Dialog, auch wenn dies auf Bewertungsplattformen nur

eingeschränkt möglich ist. Eine E-Mail-Adresse oder Telefonnummer des Supports in der Antwort eröffnet Raum für weiterführende Gespräche

5- Gelegenheit nutzen Wer sich die Mühe macht, eine Rückmeldung zu geben, möchte oft weiterhin Teil der Kundschaft bleiben. Ein professionelles und empathisch bearbeitetes Feedback kann das Vertrauen stärken und eine langfristige Bindung sogar fördern. Jede Kritik ist somit eine wertvolle Gelegenheit zur Verbesserung und das darf auch spürbar genau so kommuniziert werden.

6- Keine Angst vor Tools! Digitale Helfer gibt es inzwischen viele - und sie können den Alltag im Kundenservice tatsächlich deutlich erleichtern. AI-gestützte Tools sparen Zeit, wenn sie richtig eingesetzt werden, und schaffen Raum für komplexere Fälle.

7- Lieber nicht Ironie, Rechtfertigungen oder auch patzige Antworten wirken schnell unprofessionell. Auch bei ungerechtem Feedback gilt: freundlich und sachlich bleiben - das spricht für das Unternehmen.



Noëlle Holthausen ist bei der Familie Wiesner Gastronomie für adäquate Reaktionen zuständig.

Noëlle Holthausen ist bei der Familie Wiesner Gastronomie für adäquate Reaktionen zuständig. Foto: ZVG