

Verstehen wir die Bedürfnisse unserer Kunden wirklich?

anbei eine echt nette Seifengeschichte....

Eine saubere Sache!

zur Info: Im Folgenden eine wahre Begebenheit - Ein Schriftwechsel, der zwischen den Mitarbeitern eines Londoner Hotels und einem seiner Gäste hin- und herging. Das betroffene Hotel überließ diese Korrespondenz der Sunday Times. Es wurden selbstverständlich bei der Veröffentlichung keine Namen genannt.

Sehr geehrtes Zimmermädchen,

ich möchte Sie bitten, keine dieser kleinen Seifenstückchen mehr in meinem Badezimmer zurückzulassen, weil ich ein großes Stück meiner eigenen Lieblingsseife (Dial) mitgebracht habe. Bitte entfernen Sie die sechs ungeöffneten kleinen Seifenstücke von der Ablage unter dem Medizinschränkchen, ebenso wie die drei weiteren Stücke aus der Seifenschale in der Dusche - sie stören mich.

Danke. S. Berman

Sehr geehrter Gast in Zimmer 635,

ich bin sonst nicht für Ihr Zimmer zuständig, und meine Kollegin wird morgen, am Donnerstag, wieder hier sein. Ich habe wie gewünscht die 3 Hotelseifen aus der Seifenschale in der Dusche genommen. Die 6 Seifen auf der Ablage habe ich weggeräumt und auf die Oberseite Ihres Papiertuchbehälters gelegt, falls Sie es sich anders überlegen sollten. Ich hoffe, daß dies zu Ihrer Zufriedenheit ist.

Katrin, Aushilfszimmermädchen

Sehr geehrtes Zimmermädchen - ich hoffe, daß Sie mein reguläres Zimmermädchen sind,

anscheinend hat Katrin Ihnen nichts von meiner Nachricht über die kleinen Seifenstücke erzählt. Als ich heute Abend in mein Zimmer zurückkam, stellte ich fest, daß Sie 3 weitere Stückchen Camay-Seife zu den Stücken auf der Ablage unter meinem Medizinschrank gelegt hatten. Ich werde zwei Wochen lang hier im Hotel sein und ich habe meine eigene große Seife mitgebracht. Ich werde also diese 6 kleinen Camay-Seifen auf der Ablage nicht benötigen. Sie stören mich beim Rasieren, Zähneputzen usw. Bitte entfernen Sie sie.

S. Berman

Sehr geehrter Herr Berman,

am Mittwoch hatte ich meinen freien Tag und meine Kollegin hat 3 Hotelseifen in Ihr Badezimmer gelegt. Wir sind vom Management angewiesen, das so zu machen. Ich habe die 6 Seifenstücke, die Ihnen im Weg waren, von der Ablage weggenommen und habe sie in die Seifenschale gelegt, wo Ihre Dial-Badeseife war. Die Dial-Seife habe ich in Ihren Medizinschrank gelegt. Ich habe die 3 Hotelseifen nicht aus dem Medizinschränkchen genommen, die sind immer für neue Gäste da und Sie haben darüber nichts gesagt, als Sie am letzten Montag ankamen. Bitte teilen Sie mir mit, wenn ich Ihnen weiter behilflich sein kann.

Ihr reguläres Zimmermädchen, Annette

Sehr geehrter Herr Berman,

Herr Kramer, unser stellvertretender Manager, hat mich darüber informiert, daß Sie ihn gestern Abend anriefen und ihm mitteilten, daß Sie mit unserem Zimmermädchen-Service unzufrieden sind. Ich habe ein neues Mädchen eingeteilt, das jetzt für Ihr Zimmer zuständig sein wird. Ich möchte mich für alle Ihnen entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen. Sollten Sie weitere Beschwerden haben, setzen Sie sich bitte mit mir in Verbindung, damit ich mich persönlich darum kümmern kann. Sie erreichen mich unter 1108 zwischen 8.00 und 17.00 Uhr.

Danke.

Elisabeth Möller, Haushälterin

Sehr geehrte Frau Möller,

es ist nicht möglich, telefonisch mit Ihnen in Verbindung zu treten, weil ich in geschäftlichen Angelegenheiten das Hotel um 7.45 Uhr verlasse und nicht vor 17.30 oder 18.00 Uhr zurückkomme. Aus diesem Grund habe ich gestern Abend Herrn Kramer angerufen. Sie waren nicht mehr im Dienst. Ich habe Herrn Kramer nur gefragt, ob er irgendetwas gegen die kleinen Seifenstückchen unternehmen könnte. Das neue Zimmermädchen, das Sie für mein Zimmer eingeteilt haben, muß gedacht haben, ich sei ein heute gerade angekommener Gast, denn sie hinterließ 3 weitere Stücke Hotelseife in meinem Medizinschränkchen, zusammen mit Ihrer üblichen Lieferung von 3 Stücken auf der Badezimmerablage. In nur 5 Tagen Aufenthalt habe ich unterdessen 24 Seifenstückchen angesammelt. Warum tun Sie mir das an?

S. Berman

Sehr geehrter Herr Berman,

Ihr Zimmermädchen, Katrin, ist angewiesen worden, in Ihrem Badezimmer keine weitere Hotelseife zurückzulassen und die überschüssigen Seifenstücke zu entfernen. Wenn ich Ihnen weiter behilflich sein kann, rufen Sie mich bitte zwischen 8.00 und 17.00 Uhr unter der Nummer 1108 an.

Danke.

Elisabeth Möller, Haushälterin

Sehr geehrter Herr Kramer,

meine Dial-Badeseife ist verschwunden!!! Jedes einzelne Stückchen Seife wurde aus meinem Zimmer entfernt, einschließlich meines eigenen großen Stücks Dial-Seife. Ich kam gestern Abend erst spät zurück und mußte den Portier bitten, mir 4 kleine Cashmere Bouquet-Seifen zu bringen.

S. Berman

Sehr geehrter Herr Berman,

ich habe unsere Haushälterin, Frau Möller, von Ihrem Seifenproblem informiert. Ich kann es mir nicht erklären, warum keine Seife in Ihrem Badezimmer war, weil unsere Zimmermädchen angewiesen sind, bei jeder Zimmerreinigung 3 Stück Hotelseife zurückzulassen. Diese Situation wird sofort richtiggestellt werden. Für ihnen entstandene Unannehmlichkeiten möchte ich mich entschuldigen.

Martin Kramer, stellvertretender Manager

Sehr geehrte Frau Möller,

wer hat zum Teufel 54 Stückchen Camay-Seife in meinem Badezimmer deponiert? Als ich gestern auf mein Zimmer kam, fand ich 54 kleine Seifenstückchen. Ich will keine 54 Stückchen Camay-Seife haben. Alles, was ich will, ist meine eigene vermalledeite Dial-Badeseife. Haben Sie eigentlich eine Vorstellung davon, daß hier jetzt 54 klitzekleine Seifenstückchen herumliegen? Ich will nichts anderes als meine Dial-Badeseife. Ich flehe Sie an - geben Sie mir mein großes Stück Dial-Seife zurück.

S. Berman

Sehr geehrter Herr Berman,

Sie haben sich darüber beschwert, daß Sie zuviel Seife in Ihrem Badezimmer haben. Dann haben Sie sich bei Herrn Kramer beschwert, daß Ihre Seife verschwunden sei, und ich habe sie persönlich alle wieder in Ihr Zimmer zurückgebracht: die 24 Camay-Seifen, die entfernt worden waren, plus die 3 Stücke Camay-Seife, die in jedem Zimmer pro Tag vorgesehen werden. Ich weiß nichts über die 4 Cashmere Bouquet-Seifen. Offensichtlich hat Ihr Zimmermädchen, Katrin, nicht gewußt, daß ich Ihnen Ihre Seifen zurückgebracht hatte, so daß auch sie die 24 Camay-Seifen und die drei täglichen Seifenstücke auf Ihr Zimmer gebracht hat. Ich weiß nicht, wie Sie darauf kommen, daß dieses Hotel Gästen große Stücke Dial-Badeseife zur Verfügung stellt. Ich habe einige große Ivory-Badeseifen beschaffen können, die ich auf Ihr Zimmer gebracht habe.

Elisabeth Möller, Haushälterin

Sehr geehrte Frau Möller,

nur ein paar Zeilen, um Sie über den aktuellsten Stand meines Seifen-Inventars zu informieren. Mit dem heutigen Tag bin ich der stolze Besitzer von:

- Auf der Ablage unter dem Medizinschränkchen :
 - 18 Camay-Seifen in 4 Stapeln * 4 Stück und 1 Stapel * 2 Stück
- Auf dem Papiertuchbehälter :
 - 11 Camay-Seifen in 2 Stapeln * 4 Stück und 1 Stapel * 3 Stück
- Auf der Kommode im Schlafzimmer :
 - 1 Stapel * 3 Stück Cashmere Bouquet-Seifen,
 - 1 Stapel * 4 große Ivory-Seifen und 8 Camay-Seifen in 2 Stapeln * 4 Stück
- Im Medizinschränkchen :
 - 14 Camay-Seifen in 3 Stapeln * 4 Stück und 1 Stapel * 2 Stück
- In der Seifenschale in der Dusche :
 - 6 Camay-Seifen, sehr feucht
- Auf der nordöstlichen Ecke der Badewanne :
 - 1 Stückchen Cashmere Bouquet-Seife, nur leicht benutzt
- Auf der nordwestlichen Ecke der Badewanne :
 - 6 Camay-Seifen in 2 Stapeln * 3 Stück

Wenn Sie freundlicherweise Katrin bitten würden, beim nächsten Saubermachen in meinem Zimmer dafür zu sorgen, daß alle Stapel ordentlich zurechtgerückt und abgestaubt werden. Zudem weisen Sie sie bitte daraufhin, daß Stapel mit mehr als 4 Seifenstückchen die Tendenz aufweisen, umzufallen. Darf ich Ihnen folgenden Vorschlag unterbreiten: Das Fensterbrett in meinem Zimmer wird für nichts gebraucht und würde sich ganz hervorragend als Deponie für künftige Seifenlieferungen eignen. Zum Abschluß noch ein weiterer Punkt: Es ist mir gelungen, ein großes Stück Dial-Badeseife zu erwerben, das ich zum Vermeiden künftiger Mißverständnisse im Hotelsafe hinterlegt habe.

S. Berman