

Eskalationsmatrix für Ihren Betrieb

Wer wird wann angerufen und was darf bis morgen früh warten? Einmal ausgefüllt, entscheiden Vertretungen, Aushilfen und Dienstleister auch nachts richtig.

DIE MATRIX

STUFE	WER (NAME, ROLLE)	KANAL + NUMMER	ERREICHBAR	WOFÜR
1	_____	_____	_____	Standard-Eskalationen tagsüber
2	_____	_____	_____	Wenn Stufe 1 nicht erreichbar ist
Nacht (22 bis 8)	_____	nur Anruf	_____	Nur echte Notfälle, alles andere wird bis morgens dokumentiert
Handwerker-Notdienst	_____	_____	_____	Beauftragung: nur nach Freigabe / bei Wasser und Heizung sofort (zutreffendes markieren)
Reinigung	_____	_____	_____	Kurzfristige Anreisen, Reklamationen
Schlüssel vor Ort	_____	_____	_____	Aussperrung, Code-Ausfall

WAS IST EIN NOTFALL? (ANRUF SOFORT, JEDE UHRZEIT)

Feuer, Rauch, medizinischer Notfall, Einbruch, Wasser läuft aktiv, Gast steht ohne Lösung vor verschlossener Tür. Alles andere: dokumentieren und ab 8 Uhr klären. Bei Feuer, Medizin und Einbruch gilt zusätzlich: Gast wählt zuerst 112 bzw. 110.

BEFUGNISSE FÜR VERTRETUNG UND AUSHILFEN (OHNE EINTRAG GILT: NEIN, NACHFRAGEN)

ENTSCHEIDUNG	REGELUNG (ANKREUZEN/EINTRAGEN)
Late-Checkout bis 1 Stunde	☐ ja ☐ nein ☐ gegen _____ €
Early Check-in, wenn die Unit fertig ist	☐ ja ☐ nein
Kulanz-Gutschrift	☐ nein ☐ bis _____ €
Ersatz-Code oder Zweitschlüssel herausgeben	☐ ja, Ablauf: _____ ☐ nein
Handwerker nachts beauftragen	☐ nein ☐ ja, nur bei Wasser und Heizungsausfall
Erstattungen und Storno-Zusagen	Immer Chefsache, nie ohne Rückfrage

Tipp: Hängen Sie dieses Blatt neben das Notfall-Protokoll. Die beiden zusammen ersetzen im Alltag 90 % der nächtlichen Rückfragen an Sie.