Guter Umgang mit allen Gästen

Den größten Teil der Kommunikation zwischen zwei Menschen macht die Körpersprache aus, viel wird über Ton und Stimme transportiert und nur ein kleiner Prozentanteil über den Inhalt.

„Gut zu wissen“, sagt Marion (28), Servicemitarbeiterin in der A bis Z Gastronomie GmbH, „aber wie soll ich diese Information umsetzen?“

Mit ein paar einfachen Verhaltensweisen kann man schnell Sicherheit erlangen und die Gäste leiten. Wichtig ist, dass der Dienstleistungsgedanke im Mittelpunkt steht und die Gäste sich wohlfühlen. So ist eine positive Grundeinstellung zur Arbeit und zu den Gästen der erste Schritt zum Erfolg. Vorurteile gehören nicht ins Restaurant.

Ein Wohlfühlservice beginnt an der Restauranttür und endet auch dort. Es ist schön, wenn jemand lächelnd auf einen zugeht, zuerst eine herzliche Begrüßung ausspricht und den Namen des Gastes kennt. Ein kurzer Small Talk lässt die ersten Berührungsängste abfallen. Besonders aufmerksam ist es, wenn man an den Tisch begleitet wird.

Häufig ist es weniger das Fachwissen, das zum Erfolg führen, denn hier kann man nur mit 7 % punkten. Wichtiger sind vielmehr die gesellschaftlichen Regeln und Normen.

Körperliche Distanz muss man unbedingt einhalten, denn zu viel Nähe wird von vielen Menschen und Kulturen als unangenehm empfunden. Es reicht, Blickkontakt mit den Gästen aufzunehmen und aktiv für diese da zu sein, im Zuhören sowie in den Umsetzungen der Bestellungen. „Bitte“, „Danke“ und „Gerne“ sind Zauberformeln im Service und unterstützen jedes Verkaufsgespräch positiv. Lassen Sie keine Gäste warten!

Auch wenn der Inhalt einer Kommunikation sehr gering ist, sollten wir nie vergessen – Verkauf lebt von Beratungen und Empfehlungen. Jeder Wunsch der Gäste sollte respektiert und professionell umgesetzt werden. Dabei kann man die Gäste durch den Service führen und passende Sprachmittel einsetzen. Durch angepasstes Sprachtempo und paraverbale Möglichkeiten kann man Spezialitäten empfehlen, ohne aufdringlich zu sein.

Unser Service lebt von diesen Tipps und Tricks, daher tauschen Sie doch einfach mal die Sichtweise und schauen Sie durch die Brille der Gäste. Was ist gewünscht, was macht einen Service „besonders“? Am Ende wird sich dies auch auf die Bewertungen auswirken, denn hier zählt die altbekannte Regel: „Die Gäste sind die Könige und Königinnen“.

Und dann geht die Tür auf und es wird international, meint Marions Vorgesetzte Frau Weinert in unserem Gespräch. Wie sollen wir hier alle Wünsche erkennen und abdecken?

Die Branche wird immer internationaler. Vor 30 Jahren war es eher ungewöhnlich, dass Gäste aus aller Welt in Hotels eingecheckt sind. Der Gästestamm kam hauptsächlich aus Österreich, der Schweiz, Holland oder Frankreich.

Das Personal musste weniger Kompetenzen mitbringen als heute, sowohl im sprachlichen als auch im interkulturellen Bereich.

Immer wieder gibt es negative Einträge auf Bewertungsplattformen, die eventuell verhindert hätten werden können, wenn die Angestellten andere Kulturen besser verstanden hätten. Für Begrüßung, Anreden und Small Talk gibt es weltweit ganz unterschiedliche Ansätze.

Randspalte

Fachzeitschrift UNSERE GÄSTE

-1-



Unsere ausländischen Gäste, die der Landessprache nicht mächtig sind, achten viel mehr auf Gestik und Mimik. Über diese nonverbalen Signale beziehen die Gäste häufig Informationen. Manchmal hilft es schon das Sprechtempo anzupassen, um besser verstanden zu werden. Dialekt oder landestypische Formulierungen sind hinderlich. Deutlich sprechen heißt nicht lauter sprechen, das wird oft missverstanden. Bringen Sie Geduld für Ihre Gäste mit.

Besonders bei Gästen aus aller Welt sollte auf Distanz oder ungewollte Nähe geachtet werden, denn häufig verbergen sich hinter solchen Verhaltensweisen auch religiöse Hintergründe.

Frau Weinert berichtet über ein paar Eintragungen in der Hotelbewertung und meint, mit diesem Vorwissen hätten sie vielleicht die eine oder andere Situation professioneller meistern können:

Fachzeitschrift UNSERE GÄSTE

-2-

B

B R I A N

Bei uns im Land stehen die Leute weit voneinander entfernt, außer es sind Familienangehörige. Die Bedienung stand plötzlich direkt am Tisch.

A

Ich wollte nur einen Kugelschreiber ausleihen, aber der Rezeptionsangestellte hat darauf genickt. Ich habe nicht verstanden, warum er mich zu sich rief.

A M A L

Meine Sprachkenntnisse sind gut, die Frau an der Rezeption sagte „Mahlzeit“ als ich ankam. Ich wollte aber nicht ein Essen bestellen.

L

L I L I T H

Die Menschen hier sind so kalt und abweisend, sie geben zur Begrüßung die Hand.

J

J O R D I N A

Randspalte