



von Frank Simmeth

Bemüh' Dich nicht!

Letztens in einem Hotel im Kölner Umland. Ich komme am frühen Morgen an die Rezeption um auszuchecken. Die Mitarbeiterin am Empfang telefoniert gerade und sieht dabei ein wenig hilflos aus. Ich höre noch wie sie sagt: „Ja, das tut mir leid. Das weiß ich leider auch nicht, aber in 10 Minuten kommt ein Verantwortlicher. Rufen Sie doch dann noch mal an, vielleicht kann Ihnen der weiterhelfen.“ Mit gequältem Gesichtsausdruck legt sie auf und wendet sich mir zu.

Hilflos oder hoffnungslos?

Ich verstehe ja, dass man nicht alles wissen kann. Dennoch finde ich dieses Verhalten einem Gast am Telefon gegenüber bedenkenswert. Wäre ich am anderen Ende der Leitung gewesen, hätte ich dann in 10 Minuten tatsächlich noch einmal angerufen? Und wenn ja, wirklich noch einmal in diesem Hause oder doch lieber bei einem Mitbewerber? Wie man am verzweifelten Gesichtsausdruck der Mitarbeiterin erkennen konnte, war sie zwar bemüht, aber hilflos. Vielleicht kurz zur Erklärung: „Hilflos“ bedeutet, dass man eine Situation zwar grundsätzlich lösen kann, nur ich eben nicht. Im Gegensatz zu „hoffnungslos“, was bedeutet, dass in einer Situation nichts mehr hilft. Geholfen hätte in diesem Moment wahrscheinlich, wenn die Mitarbeiterin am Telefon gesagt hätte: „Ich kümmere mich darum, dass Sie in der nächsten halben Stunde einen Rückruf bekommen.“ Wenn Gäste aber an der Hilflosigkeit von Mitarbeitern abblitzen, halte ich die Situation tatsächlich eher für hoffnungslos...

Dafür kann ich nix...

Interessant finde ich dazu auch ein Beispiel, das ich kürzlich in einem kleinen Hotel in Ludwigsburg erlebt habe. Eine Mitarbeiterin sagt beim Einchecken am Abend zu mir: „Der Chef hat gesagt, dass ich das Zimmer gleich kassieren soll.“ Als ich ihr verwundert das Geld gebe, fügt sie hinzu: „Eine Rechnung kann aber nur der Chef ausstellen, die müssen Sie morgen abholen.“ Da hilft wirklich nur noch Humor. Ich weiß nicht, wie Sie das sehen, aber wenn ich einen Chef mit dem Weitblick einer Fruchtfliege hätte, würde ich doch zumindest alles dafür tun, dass ich nicht selbst vor meinen Gästen dämlich dastehen muss. Ich glaube, wir brauchen in unserer Branche keine Mitarbeiter, die sich bemühen, sondern Mitarbeiter, die Probleme lösen und guten Service bieten. Mit anderen Worten: Wir brauchen Macher und nicht Bemüher!

Gast-geber sein!

„Kann nicht.“, „Weiß nicht.“, „Geht nicht!“ Das sind Formulierungen, die im Repertoire eines Gastgebers nichts verloren haben. Eine „Was-kann-ich-jetzt-noch-tun-Haltung“ ist da viel angemessener. Aus dieser Haltung heraus entstehen Antworten wie: „Wir rufen zurück“, „Ich bringe Ihnen das aufs Zimmer“, „Ich informiere mich und komme später noch mal zu Ihnen“, „XY habe ich leider nicht, ich habe aber für Sie...“, „Nur 100 Meter um die nächste Ecke finden Sie...“, usw. Privat würde ich ja auch niemals meine Gäste mit deren Wünschen und Bedürfnissen im Regen stehen lassen!

Mein Tipp also? Bemüh' dich nicht, sondern mach was! Löse Probleme und biete tollen Service. Das ist, was Gast-geber tatsächlich auszeichnet...

Das Beste zum Schluss!

Spruch des Monats

Nicht jene, die streiten, sind zu fürchten, sondern jene, die ausweichen!



Muss man das heutzutage wirklich dazuschreiben???

Helden der Rechtschreibung (Teil 41)



Wer weiß es?

Wie heißt ein Spanier ohne Auto?