



von Frank Simmeth

Schreib's Dir hinter die Ohren!

Letztes in einem Frankfurter Stadthotel. Ich glaube nicht, dass an diesem ruhigen Samstagnachmittag noch viele andere Gäste in diesem Businesshotel eingekcheckt haben. Das hält die Mitarbeiterin aber nicht davon ab, zunächst noch für die eine oder andere Minute etwas sehr wichtiges im Computer zu beenden, bevor sie aufblickt und mich mit folgenden Worten begrüßt: „Sie haben reserviert?“ Kurz liegt mit ein „Ja, leider!“ auf den Lippen. Stattdessen nicke ich nur. Sie drückt mir meinen Zimmerschlüssel mit einer kleinen Broschüre in die Hand und sagt: „Alles, was Sie über Frühstück oder Internet wissen möchten, steht drin. Einen angenehmen Aufenthalt...“

Alles was ich wissen muss...

Alles, was ich über dieses Haus wissen musste, hatte ich eigentlich schon vor der Begrüßung erfahren. Wieder ein Beispiel dafür, dass man nonverbal problemlos alle Botschaften senden kann, die man den Gästen schon immer mal ins Gesicht sagen wollte. Jedenfalls ist die Strategie dieser Mitarbeiterin, möglichst wenig mit den Gästen zu tun zu haben, sehr effektiv. Auch ich habe so schnell wie möglich die Lobby verlassen, ohne noch unnötige Worte zu verlieren. Natürlich ärgere ich mich als Gast über so eine Behandlung. Wenn irgendwelche EDV-Tätigkeiten so wichtig werden, dass nicht einmal mehr Zeit bleibt, Gäste willkommen zu heißen, dann sollten wir das Schild „Hotel“ lieber abhängen und vielleicht gegen „Dänisches Bettenlager“ tauschen. „Gast-geber“ zu sein, erfordert nun einmal ein Mindestmaß an Kommunikation. Sonst wird es eben kein angenehmer Aufenthalt!

Wer kann lesen?

Interessant finde ich an unserem Beispiel aber auch, dass ich alle notwendigen Informationen nur noch in einer Broschüre finden kann. Auch damit brauche ich die Mitarbeiterin also nicht mehr „belästigen“? Da überlegt sich also jemand ein Instrument, damit man die drei Sätze am Empfang nicht mehr kommunizieren muss. Also ehrlich, wenn wir diesen Gedanken weiterspinnen, dann stehen am Ende keine Mitarbeiter mehr, sondern vermehrt Check-Inn-Automaten. Dann kann sich der Gast alle Informationen einfach abrufen und wir brauchen gar nicht mehr zu kommunizieren. Ich hoffe, dass solche gedankliche Horror-Szenarien als Abschreckung reichen.

Reden ist Gold!

Nichts gegen Schilder oder Broschüren als Unterstützung. Aber bitte nicht als Ersatz für Beratung oder ein nettes Wort. Ein Mitarbeiter in einem Betriebsrestaurant hat beispielsweise einmal zu mir gesagt: „Wenn ich allen Gästen guten Appetit wünschen würde, würde ich mir ja den Mund fusselig reden!“ Na ja, was soll er denn stattdessen machen? Ein Schild mit „Guten Appetit“ aufhängen? Und im Hotel dann ein ähnliches mit der Aufschrift: „Herzlich Willkommen“?

Mein Tipp bei solchen Gedanken? Schreib's Dir lieber hinter die Ohren als auf irgendwelche Plakate und Broschüren! Dein Gast weiß nicht, wie oft du etwas bei ihm gerade wiederholst. Abgesehen davon ist jeder Satz, unabhängig vom Inhalt, eine schöne Gelegenheit, guten Kontakt herzustellen oder zu verstärken...

Das Beste zum Schluss!

Der dümmste Spruch des Jahres

In den politischen Umfragen müssen die GRÜNEN derzeit Federn lassen, bei unseren Lesern stehen sie „in der Gunst“ ganz oben. Bei unserer Suche nach dem dümmsten Spruch des Jahres landete die Bundesvorsitzende Claudia Roth mit 34% der Stimmen mit großem Vorsprung auf Platz 1 für dieses wörtliche Zitat aus dem Beschluss des GRÜNEN-Parteitag zum Thema Haushalt und Finanzen:



„Die schwarzgelbe Hotelsteuer gehört ebenso abgeschafft wie andere Ermäßigungen (z.B. Gartenbau und Schnittblumen, Skilifte, Tierfutter).“

Rechenkünstler aus Österreich



Spruch des Monats

„ Mit leerem Kopf nickt es sich leichter. “