



„How to be Gastgeber“ - Unterlagen zum Training | 1v2

Top 5 für Ihre Grundhaltung als GastgeberIn:

1. **Gute Laune**
Seien Sie gut gelaunt und treten Sie bitte durchgehend so auf. Das ist trainierbar, genauso wie Professionalität.
2. **Herzlichkeit**
Gastfreundschaft wirkt authentisch, wenn sie sympathisch, freundlich und einladend gelebt wird. Die Basis hierzu ist Herzlichkeit.
3. **Umgangsformen**
Gutes persönliches Auftreten ist wesentlich von kultiviertem Verhalten geprägt - das überzeugt. Die Begegnung mit anderen gestaltet sich dann so, dass sich Ihr Gegenüber wohlfühlt und Sie selbst entspannt und natürlich bleiben.
4. **Entscheidungsfähigkeit**
Wenn Sie zügig für sich entscheiden, wie Sie handeln werden, treten Sie in der Folge klar und sicher auf. Sie wirken dann sehr souverän.
5. **Improvisationstalent**
Manchmal ist erforderlich, ad hoc eine Lösung zu finden. Schätzen Sie die Situation ein. Mit Empathie und Umsicht wissen Sie, wie Situationen angenehm und hochwertig gelöst werden können.

Verhalten in schwierigen Situationen

- Bleiben Sie bei „von oben herab“ behandelnden Gästen freundlich und konsequent. Ziel des Gesprächs ist nicht Freundschaft zu schließen, sondern ein ordentlicher und professioneller Geschäftsablauf.
- Es gibt Gäste, die nicht freundlich und nicht dankbar sind. Service ist aus derer Sicht oft „einkalkuliert“. Dieses Verhalten ändern Sie nicht, jedoch können Sie als Ziel haben, selbst zu bestimmen, wie Sie sich fühlen.
- Lernen Sie es, Widerwille oder genervte Gestik von Gästen auszuhalten.

Schwierige Situationen professionell steuern

- **Unzufriedenheit**
Zeigen Sie Verständnis, wenn Ihre Gäste Unzufriedenheit ausdrücken. Bleiben Sie geduldig und souverän. Stellen Sie den Gästen sachlich dar, was möglich ist. Bleiben sie dauerhaft unzufrieden: Fragen Sie, was sie möchten.
- **Andere Zuständigkeit**
Anliegen werden weitergeleitet, wenn die Zuständigkeit woanders liegt. Einige Gäste zeigen sich dann verärgert, da das Problem nicht sofort gelöst werden kann. Klarheit wirkt: Teilen Sie mit, wie, wann und durch wen es weiter geht.



„How to be Gastgeber“ - Unterlagen zum Training | 2v2

- **Gespräch beenden**

Wie kann man ein Gespräch beenden, wenn sich der Gast thematisch im Kreis dreht oder ausfällig bzw. aggressiv wird: Kündigen Sie freundlich und konsequent an, dass alle Möglichkeiten in dieser aktuellen Situation ausgeschöpft sind und Sie das Gespräch beenden.

- **Aufgebrachte Gäste**

Handeln Sie professionell: Ein wütender Gast muss seine Wut erst mehr oder weniger stark loswerden. Lassen Sie ihn gewähren, soweit er innerhalb der akzeptablen Respektsgrenze bleibt. Erst wenn seine Wut und somit seine Emotion sich weiter abgebaut hat, kann er wieder sachlich diskutieren. Gehen Sie auf ihn ein und signalisieren Sie, dass Sie sein Problem verstehen. Nutzen Sie die Zeit, während der sich der Gast abreagiert, zum Überlegen geeigneter Lösungen. Bieten Sie ihm sachlich Lösungen für sein Problem an. In den meisten Fällen erreichen Sie, dass der Gast Ihr Angebot akzeptiert.

Gesprächsphasen professionell steuern

- Prüfen Sie in jeder Situation, welcher Spielraum besteht. Es gibt manchmal nur ja oder nein, manchmal auch Spielraum dazwischen.
- Lassen Sie Reklamationen souverän verlaufen. Sie sind eine Art von Business-Gesprächen im Geschäftsalltag, nur kniffliger.
- Stellen Sie Inhalte freundlich und klar dar. Falls erforderlich, erfolgen Erklärungen erst danach. So oder so müssen Sie sich nicht rechtfertigen.
- Seien Sie geübt, die Worte „Bitte“ und „Danke“ regelmäßig zu verwenden.

Körpersprache und Stimme. Das "Wie" ist entscheidend

- Achten Sie auf eine entspannte Körpersprache. Das Gegenteil wäre z. B. verspannt oder angespannt. Halten Sie vor allem Schultern und Kiefergelenke geschmeidig.
- Oft ist entscheidender, WIE Sie etwas sagen, als WAS Sie sagen.
- Stimme und Sprache sind präzise Werkzeuge, die Sie bewusst und aktiv einsetzen.
- Atmen Sie tief und gleichmäßig. Durch die richtige Atmung:
 - wird das Gehirn besser mit Sauerstoff versorgt,
 - fühlen Sie sich entspannt, wach und aufmerksam,
 - klingt die Stimme ruhig und entspannt.
- Sprechen Sie mit der „Stimm-Mittellage“. Dies ist der Ausgangston der Stimme und sollte die sein, mit der Sie mühelos und ausdauernd sprechen können. Bei z. B. Anspannung geht die Stimme hoch. Achten Sie bei solchen Abweichungen darauf, die Mittellage wieder zu erreichen.
- Trainieren Sie, abrufbar lächeln zu können. Das Ziel ist, dass es freundlich, natürlich und entspannt wirkt.

Dipl.- Betriebswirt Ingo Zumpe, Neißeweg 1, 31008 Elze

Tel.: 05068 / 1581 Fax: 05068 / 573891

e-mail: i.zumpe@firmazumpe.de www.firmazumpe.de