

Gastfreundschafts-Tipps für Führungskräfte



© Hochschule Luzern



© Luzern Tourismus

Warum beschäftigen wir uns mit Gastfreundschaft?

Gastfreundschaft als wichtiger Faktor für einen Buchungsentscheid

Gastfreundschaft erleben zu können, ist vielen Gästen wichtig. Gastfreundschaft beeinflusst die Entscheidung, wohin man in die Ferien fährt stark: Sie ist der zweitwichtigste Faktor für einen Buchungsentscheid.

Rang	Faktor
1	Unterkunft
2	Gastfreundschaft
3	Landschaft
4	Preis
5	Essen
6	Erreichbarkeit der Destination
7	Lokale Kultur
8	Lokale Aktivitäten und Attraktionen
9	Wetter / Klima
10	Nachhaltigkeit

Gastfreundschaft als Unterscheidungsmerkmal

Gäste, die Herzlichkeit, Grosszügigkeit und Wertschätzung oder einfach das Gefühl vermittelt bekommen, willkommen zu sein;

- sind zufriedener,
- bleiben länger,
- geben mehr Geld aus,
- kommen häufiger wieder und
- empfehlen den Ort weiter.



Vorgesetzte als Vorbild

Die Grundhaltung, mit der Vorgesetzte ihren Mitarbeitenden begegnen, hat einen grossen Einfluss auf die Atmosphäre in einem Unternehmen, welche auch der Gast bewusst oder unbewusst wahrnimmt. Begegnen Vorgesetzte ihren Mitarbeitenden mit Respekt, Vertrauen und Wertschätzung, werden auch die Mitarbeitenden so mit den Gästen umgehen.

*Gehe mit den anderen so um, wie du dir wünschst,
dass mit dir umgegangen wird.*

1. Sagen Sie "Wow"

Jeder Mensch benötigt Wertschätzung. Als Vorgesetzte/r die Mitarbeitenden zu loben, braucht nicht viel – hat aber grosse Wirkung!



2. Sagen Sie "Bitte"

Ein/e wertschätzende/r Chef/in befiehlt nicht, sondern bittet. So zeigen Sie den Mitarbeitenden, dass sie einen wichtigen Teil zum Ganzen beitragen.



3. Sagen Sie "Danke"

Dankbar sein und Danksagen gehören zu den unmittelbarsten Formen der Wertschätzung. Je positiver und konkreter der Dank, desto grösser die Wirkung.



4. Sagen Sie "Entschuldigung"

Fehler können jedem passieren. Wichtig ist, dass man selbst daraus lernt und bei den Betroffenen um Entschuldigung bittet.



Themen für Freundlichkeits-Tipps an Mitarbeitende

Tägliche kurze Team- oder Servicebesprechungen sind ideal, um den Mitarbeitenden wichtige Informationen zukommen zu lassen, aber auch um jeweils ein Thema zur Gastfreundschaft kurz zu besprechen.

Diese tägliche Zeitinvestition (5 bis 10 Minuten) lohnt sich, da dadurch die Servicequalität verbessert wird.

Nachfolgend finden Sie einige Themen, die Sie an einer Kurzbesprechung den Mitarbeitenden weitergeben können. Dabei gilt max. 1 Thema pro Tag und die Themen hin und wieder repetieren. Nur so kann das Gelernte verinnerlicht und umgesetzt werden.



Quelle: <http://odysseyteams.com>

Thema ①: Was bedeutet Gastfreundschaft?

Gastfreundschaft bedeutet für jede und jeden etwas anderes. Daher ist es lohnenswert, sich ab und zu Gedanken über das eigene Verständnis von Gastfreundschaft zu machen und sich gegenseitig darüber auszutauschen.

Mögliche Inputs an die Mitarbeitenden

- Lassen Sie die Mitarbeitenden zu zweit oder zu dritt 2-3 Minuten über die Bedeutung der Gastfreundschaft sprechen. Alle sollen der Gruppe das eigene Verständnis der Gastfreundschaft erklären.
- Wenn es eine kleine Gruppe ist, kann man sich auch in der ganzen Gruppe gemeinsam austauschen.
- Eine Möglichkeit ist, dass jeder 2 Stichworte seiner/ihrer persönlichen Definitionen von Gastfreundschaft auf einen Zettel schreibt. Diese Zettel werden an eine Wand geklebt und zeigen die Vielfalt möglicher Bedeutungen auf.



Thema ②: Lächeln

Ein bekanntes Sprichwort aus China heisst:

Der kürzeste Weg zwischen zwei Menschen ist ein Lächeln.

Ein als ehrlich und authentisch empfundenes Lächeln eines Menschen wirkt vertrauensfördernd und schafft eine angenehme Grundstimmung.

Mögliche Inputs an die Mitarbeitenden

- Lesen Sie das obige Sprichwort vor oder schreiben Sie es auf ein grosses Papier.
- Erklären Sie, was ein Lächeln bewirken kann (vertrauensfördernd, angenehme Grundstimmung, weckt Freude etc.)
- Fragen Sie die Mitarbeitenden, in welchen Situationen sie es für wichtig erachten, zu lächeln. Ergänzen Sie die Aussagen der Mitarbeitenden z.B. mit folgenden Punkten:
 - Grüssen Sie Gäste, wenn immer möglich mit einem ehrlichen Lächeln.
 - Am Telefon zu lächeln, hat einen Einfluss auf die Stimme und kann so den Gesprächspartner und somit den Gesprächsverlauf positiv beeinflussen.
 - Vorsicht vor interkulturellen Unterschieden: In Russland z.B. ist es nicht üblich, fremde Menschen anzulächeln.

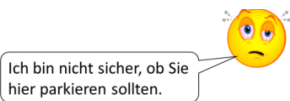


Thema ③: Gastfreundschaft ausdrücken – positive Sprache

Was und wie wir etwas sagen, bringt unsere Haltung zum Ausdruck und hat eine Auswirkung auf unsere Gäste. Machen Sie die Mitarbeitenden auf die Feinheiten und Wirkungen der Sprache aufmerksam.

Mögliche Inputs an die Mitarbeitenden

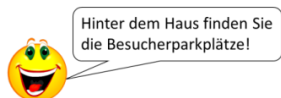
- Zeigen Sie jeweils das negative Beispiel und fragen Sie die Mitarbeitenden, wie die Aussage wirkt und was daran optimiert werden könnte.
- Erklären Sie die Wirkung der jeweiligen Aussagen (unten in rot) und stellen Sie die positivere Formulierung vor (in grün).



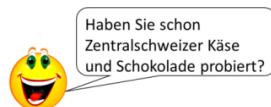
Mit vagen Aussagen verunsichern Sie Gäste.



Mit dem Fokus auf eigene Qualitäten zeigen Sie wenig Interesse am Gegenüber.



Mit unerwarteten, hilfreichen Informationen erfreuen Sie Gäste.



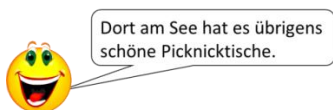
Mit dem Fokus auf die Perspektive der Gäste zeigen Sie Interesse am Gegenüber.



Mit Verboten schrecken Sie Gäste ab.



Mit Verben wie «müsste» und «könnte» weisen Sie Fragende ab.



Mit positiven Formulierungen helfen Sie Gästen weiter.



Mit aktiven Formulierungen in der ich-Form drücken Sie Engagement aus.

Thema ④: Der Umgang mit Gästefeedbacks

Gästefeedbacks, insbesondere kritische, sind eine wichtige Quelle, um die eigenen Serviceleistungen zu verbessern. Die Mitarbeitenden sollten sich bewusst sein, wie wertvoll diese Rückmeldungen sind.

Mögliche Inputs an die Mitarbeitenden

- Erläutern Sie den Mitarbeitenden,
 - dass sich nur ein kleiner Teil (5%) der unzufriedenen Gäste überhaupt kritisch äussert. Aber jeder unzufriedene Gast erzählt sein negatives Erlebnis ca. 10 Personen weiter!
 - dass interessanterweise KundInnen, denen zwar etwas Schlechtes widerfahren ist, die aber Verständnis und eine Entschuldigung erhalten haben, die treuesten und zufriedensten KundInnen sind.
- Erklären Sie den Mitarbeitenden, wie sie sich **bei kritischen Äusserungen verhalten** sollten:
 - ① Ruhe bewahren
 - ② Zuhören
 - ③ Verständnis zeigen
 - ④ Problem in eigene Worte fassen
 - ⑤ angemessene Entschuldigung anbringen
 - ⑥ Entschädigung anbieten oder Wiedergutmachung durch Geschenk
 - ⑦ versichern, dass das Problem weitergeleitet wird
 - ⑧ Problem weiterleiten
- Definieren Sie klare **Kompetenzen** für Ihre Mitarbeitenden. Mitarbeitende sollten z.B. über die Kompetenz verfügen, einem unzufriedenen Gästen selber kleine Geschenke als Wiedergutmachung anzubieten (z.B. Kaffeegutschein).

Thema ⑤: Empathie – Sich in den Gast versetzen

Empathie bedeutet:

*Mit den Augen des Anderen sehen,
mit den Ohren des Anderen hören,
und mit dem Herz des Anderen fühlen.*

Mögliche Inputs an die Mitarbeitenden

- Erklären Sie den Mitarbeitenden was Empathie bedeutet, z. B.: Empathie heisst, dass wir uns in die Lage eines anderen versetzen. Im alltäglichen Gästekontakt bedeutet Empathie, dass wir
 - uns **Zeit** nehmen für den Gast,
 - den Gästen unsere ganze **Aufmerksamkeit** schenken,
 - versuchen, die individuellen **Bedürfnisse** des Gastes zu erkennen,
 - **Interesse** an den Gästen und ihren Anliegen haben.
- Fragen Sie die Mitarbeitenden, was für sie selbst Empathie bedeutet.
- Diskutieren Sie ganz kurz, in welchen Situationen es in Ihrem Betrieb besonders viel Empathie braucht und welchen positiven Effekt dies hat.
- Schlagen Sie den Mitarbeitenden vor, ab und zu selbst als Gast bzw. mit den Augen eines Gastes durch den Betrieb zu gehen. Das trägt dazu bei, die Bedürfnisse der Gäste besser zu verstehen.



Thema ⑥: Interkulturelles Verständnis

Jeder Mensch, d.h. jeder Gast hat seine eigene Geschichte, sein eigenes Leben und seine eigene Kultur. Das macht für Ihre Mitarbeitenden den Gästekontakt nicht immer einfach. Schaffen Sie Verständnis für andere Kulturen und erklären Sie den Mitarbeitenden, was es braucht, um mit Gästen aus anderen Kulturkreisen umzugehen.

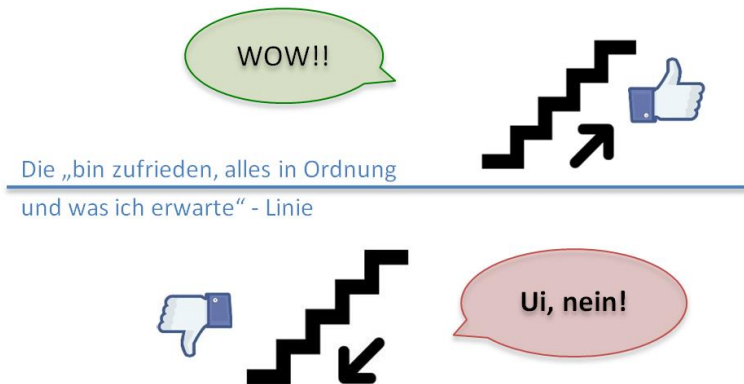
Mögliche Inputs an die Mitarbeitenden

- Fragen Sie nach den häufigsten Problemen im Umgang mit Gästen aus anderen Kulturkreisen.
- Wählen Sie eine der genannten Herausforderungen aus und finden Sie gemeinsam Lösungen (bei einer nächsten Besprechung wird eine andere Herausforderung angegangen).
- Geben Sie den Mitarbeitenden einfache Tipps mit auf den Weg, mit denen Sie eine Brücke zu einem Gast aus einem anderen Land schlagen können, z. B.:
 - Lernen Sie Worte wie "Hallo", "Auf Wiedersehen", "Danke" in der **Sprache** der bedeutendsten Gästegruppe Ihres Betriebes. Die Gäste werden sich freuen!
 - **Informieren** Sie sich über die Verhaltensweisen und Erwartungen dieser Gästegruppen. So können Sie die Gäste besser verstehen.
 - Bleiben Sie **neugierig** und **offen** in Bezug auf Personen aus fremden Ländern.
- Führen Sie einen Themenabend oder eine Weiterbildung zum Thema Interkulturalität durch.



Thema ⑦: Gästeverblüffung

Der Konkurrenzdruck in der Tourismusbranche wird immer grösser. Um Gäste langfristig an ein Unternehmen zu binden, müssen Gäste deshalb mehr als zufrieden sein – sie müssen verblüfft werden. Bekommen Gäste mehr als sie erwarten, befinden sie sich über der "bin zufrieden, alles in Ordnung und was ich erwarte"-Linie. D.h. sie sind begeistert!



Mögliche Inputs an die Mitarbeitenden

- Erklären Sie die obige Grafik (→ für verblüffte und begeisterte Gäste, müssen Erwartungen übertroffen werden).
- Sensibilisieren Sie die Mitarbeitenden für mögliche Ideen der Gästeverblüffung. Nennen Sie dazu einige Verblüffungsbeispiele anderer Unternehmen (eine Liste finden Sie auf der Website: <http://gastfreundschaft-zentralschweiz.ch/gastfreundschaft-staerken/gaesteverblueffung/>)
- Falls Sie etwas mehr Zeit haben, wählen Sie einen Bereich Ihres Unternehmens aus und überlegen Sie mit dem Team einfache Massnahmen zur Gästeverblüffung.

Kontakt

Auf der Website www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch finden Sie weitere Informationen zur Gastfreundschaft.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Barbara Taufer & Olivia Amstad

Hochschule Luzern – Wirtschaft
Institut für Tourismuswirtschaft

Rösslimatte 48

Postfach 2940

6002 Luzern



T direkt +41 41 228 99 97 / +41 41 228 99 77

info@gastfreundschaft-zentralschweiz.ch

www.gastfreundschaft-zentralschweiz.ch

© Hochschule Luzern, 2016

