

Renate Stolle

# Kann man Gastfreundschaft lernen?

Aus der Arbeit einer Dozentin für Freundlichkeit

Eine schwierige Frage, aber genau diesen Auftrag bzw. diese Bitte, das Thema in einem Inhouse-Seminar zu schulen, erhalte ich immer häufiger. Die erste Frage, die ich meinen Teilnehmern/-innen in meinen Workshops stelle, ist: worauf achten Sie persönlich beim ersten Eindruck – wann ist Ihnen ein Mensch sympathisch? Wann waren Sie das letzte Mal von einem Dienstleister/Gastgeber begeistert und was genau hat Sie da begeistert?

Die Antworten kommen schnell und aus den verschiedenen Bereichen, egal ob Behörden, Tagungsstätten, Hotels, Kliniken, Arztpraxen, Kindergärten, dem Pfarramt oder Geschäften.

Wir sind schon begeistert, wenn wir einen Raum betreten und wir auf Augenhöhe – nicht im Sitzen – mit Blickkontakt, einem freundlichen Lächeln und einem Tagesgruß begrüßt werden. Wenn dann auch noch freundlich und geduldig individuell auf unsere Fragen und Wünsche eingegangen wird und wir je nach Situation – noch mit Namen angesprochen werden, sind wir vollends begeistert.

Leider sieht die Realität meistens anders aus: Betreten Sie mal ganz bewusst einen der oben beschriebenen Räume, Institutionen oder Geschäfte. Sie erhalten oft weder ein Lächeln noch einen Blickkontakt. Der Gruß kommt, wenn überhaupt, erst nachdem Sie begrüßt haben. Die Körpersprache und Gestik/Mimik signalisieren: Du störst – ich habe andere Dinge zu tun! Sie als Gast lassen aber nicht locker! Widerwillig wird kurz und knapp Auskunft erteilt – routiniert und emotionslos ... fühlen Sie sich hier wohl? Bleiben Sie hier freiwillig länger? Kommen Sie da gerne wieder hin? Denken Sie daran gern zurück? Gastfreundschaft beginnt mit dem ersten Eindruck – er ist ent-

scheidend. Neben den Äußerlichkeiten ist das Gefühl der Wertschätzung und des gegenseitigen Respekts entscheidend – auf Augenhöhe! »Ich habe mich wohlgefühlt« sagen wir meistens dann, wenn wir begeistert sind. Frage ich dann nach, woran es lag, sind es gerade diese »Kleinigkeiten«, die es ausmachen. Jeder nimmt es ein bisschen anders wahr, jeder gewichtet es ein bisschen anders.

Kann man Gastfreundschaft lernen? Wenn das »Leuchten in den Augen« grundsätzlich vorhanden ist, müssen Sie es nicht mehr lernen – allerdings schlummert es bei manchen Mitmenschen, und es muss erst wieder zum Leben erweckt werden, bzw. die Augen müssen zum Leuchten gebracht werden. Gastfreundschaft wieder zum Leben erwecken – darin sehe ich meine Aufgabe in meinen Workshops.

Nachdem wir über die Rolle als Gastgeber im Allgemeinen gesprochen haben, geht es dann mit dem Thema Kommunikation weiter.

Was ist Kommunikation, wie findet Sie statt? Verbal und nonverbal.

Was ist authentischer? Klar, das nonverbale. Hier wird dann erörtert: Was

drückt mein Körper, meine Gestik und meine Mimik aus, wenn ich am Empfang sitze oder stehe oder auf meine »Gäste« zugehe? »Wie wirke ich positiv?« Was muss ich tun, um positiv auf meine Mitmenschen zu wirken, bzw. was genau liest mein Gegenüber aus meiner Körpersprache?

## Wie sage ich es richtig?

Und dann gibt es ja noch die Rhetorik, also der sprachliche Ausdruck. »Wie sage ich es richtig? Warum verstehen mich meine Mitmenschen häufig nicht richtig?«

Ganz einfach: weil Sie nicht Ihre Sprache sprechen! Hier versuche ich den Teilnehmern ebenfalls mit Übungen zu verdeutlichen, was es an »Störungen« in der Kommunikation gibt und wie sie es »besser« ausdrücken können. Dazu gehört auch das aktive Zuhören: Was hat mein Gegenüber gehört, habe ich es ihm so erzählt, dass er es sich auch merken konnte etc.?

Darüber hinaus erörtern wir die sogenannten »bösen Wörter« in der Kommunikation und die Kunst des Small Talks. Ich gebe ihnen konkrete Formulierungshilfen und praktische Beispiele aus ihrem Arbeitsalltag.

Jetzt wollen Sie bestimmt noch wissen, was »böse Wörter« sind? Zum Beispiel das Wort »nein« oder »man bzw. man kann«. Sprechen Sie die Mitmenschen direkt an! Statt: Kann man Gastfreundschaft lernen? Besser: »So lerne und lebe ich Gastfreundschaft.«

18 Namen & Nachrichten - Ortenau



## Mit leuchtenden Augen

Veröffentlichung über Renate Stolle  
(econo 12/2010)

Renate Stolle war Empfangssekretärin/Empfangschefin und Qualitätsmanagerin in mehreren Häusern der Dorint AG und ist seit 2002 selbstständige Trainerin und Referentin. Weitere Infos: [www.renate-stolle.de](http://www.renate-stolle.de)