



# Wünsche einfach erfüllen

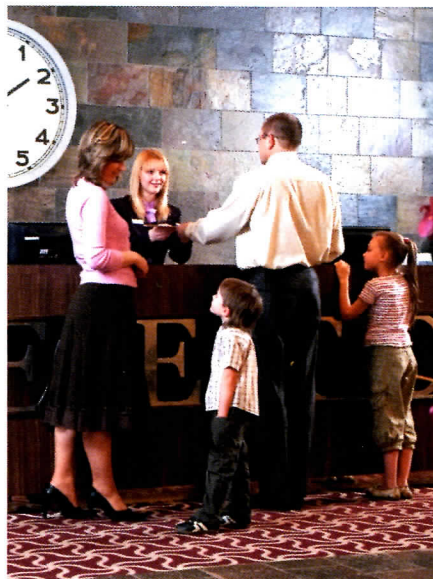
Gute Wünsche gibt es nicht nur zu Beginn eines neuen Jahres – in der Hotellerie wollen die Wünsche der Gäste jeden Tag erkannt und möglichst erfüllt werden. Wie das gelingt, erklärt GAD-Mitglied Lis Droste

**Der Jahreswechsel** ist die Zeit der guten Wünsche. Heutzutage senden wir sie, dank der modernen Medien, in die entlegensten Teile der Welt. Wir erhalten per Facebook, Twitter, Xing, per SMS, E-Mail, Telefon und Handy Wünsche für Gesundheit, Erfolg und Zufriedenheit sowie Geld- oder Kindersegen. Telefonieren wir über Skype, können wir unsere Verwandten und Freunde sogar sehen und ihnen zuprosten. Zum Glück haben aber auch der gute alte Brief und die Postkarte noch nicht ganz ausgedient. Ob unsere guten Wünsche in Erfüllung gehen, muss dann die Zeit zeigen ...

## Was Gäste wünschen

»Alle Wünsche kann man nicht erfüllen«, sang bereits Michael Holm 1964. Er hatte Recht, jedoch in Hotellerie und Gastronomie ist vieles machbar – vielleicht denken Sie mal bei Ihren »guten Vorsätzen« auch an die Wünsche Ihrer Gäste! Dann können Sie ihnen ein wenig Glück, gute Laune, Zufriedenheit und Erholung vom Alltagsstress während des Aufenthaltes in Ihrem Hotel, dem Spa oder dem Restaurant schenken.

Der erste Eindruck bei der Ankunft entscheidet darüber, ob sich ein Gast bei Ihnen wohl fühlt. Stehen Sie auf und grüßen Sie mit Blickkontakt und einem freundlichen Lächeln – wenn Sie die Gäste kennen, sprechen Sie sie mit Namen und eventuell Titel an. Handreichen über den Empfangstresen ist nicht üblich. Eine kleine Erfrischung in Form einer Tasse Kaffee bzw. Tee oder einem Glas Mineralwasser ist meistens willkommen. Achten Sie auf Mimik und Körpersprache. Daran erkennen Sie, ob die Reisenden gleich über die Möglichkeiten im Hotel informiert werden möchten oder ob sie das dringende Bedürfnis haben, zu-



**Der erste Eindruck vom Hotel entscheidet, ob die Gäste sich wohlfühlen – Blickkontakt und ein Lächeln sind ein Muss**

nächst ein gewisses Örtchen aufzusuchen, noch bevor sie in ihr Zimmer gehen. Alle Mitarbeiter sollten über die Angebote im Hotel, Restaurant und Spa Bescheid wissen, um jederzeit Auskunft geben zu können – die Hotelfomappe ist also Pflichtlektüre. Auch wenn sie in jedem Zimmer ausliegt – Gäste informieren sich lieber im persönlichen Gespräch. Schon bei der Reservierungsbestätigung können Sie auf Ihr Restaurant- und Spa-Angebot aufmerksam machen, Öffnungszeiten angeben und darauf hinweisen, dass schon vor der Anreise Anmeldungen angenommen werden.

Im Zimmer freut sich der Gast über ein ansprechendes Ambiente, ausreichendes angenehmes Licht sowohl am Schreibtisch als auch neben dem Bett und vor dem Kleiderschrank, sodass man Kleidungsfarben gut unterscheiden kann und nicht versehentlich mit dunkelblauem Sakko zu schwarzer Hose oder braunem Rock zum

Meeting erscheint. Im Badezimmer sollten Lichtquellen und Spiegel so angebracht sein, dass man sich gut schminken oder rasieren kann. Schminkspiegel hängen oft viel zu hoch und sind nur unzureichend oder aus dem falschen Winkel beleuchtet.

Bei Kleiderbügel wünscht sich der Gast mindestens zwei lose Exemplare, mit denen Mäntel oder Sakkos an Haken außerhalb des Kleiderschranks aufgehängt werden können. Ideal ist ein »Herrendiener« kombiniert mit einem Hosenbügel. Wichtig sind auch ausreichend Garderobenhaken und gut erreichbare Steckdosen an den richtigen Stellen. Kostenloser Internetzugang sollte heutzutage zum Standard jedes Hotels gehören. Möglichkeiten zur Zubereitung von Kaffee und Tee sind immer willkommen. Eine große Flasche Wasser – kostenlos oder mit Preisangabe – sollte in keinem Zimmer fehlen. Halten Sie Bettwäsche, Kissen und Decken für Allergiker bereit. Falls die Zimmer klimatisiert sind, muss die Klimaanlage gut funktionieren, leicht zu bedienen und bei Bedarf abzustellen sein.

Die Wunschliste der Gäste ließe sich beliebig fortsetzen – viele wertvolle Tipps finden Sie im neuen Buch »Was Gäste wünschen – Umgangsformen für Hotellerie, Gastronomie und Tourismus«, das ich zusammen mit meiner Kollegin aus Österreich, Mag. Maria Th. Radinger, Hotel- und Wirtschaftstrainerin, aus Erfahrung für die Praxis geschrieben habe. **TH**



GAD-Mitglied **Lis Droste** ist internationale Präsidentin des Netzwerks »Etikette Trainer International« und seit 1990 Trainerin für Stil und Etikette. [www.lisdroste.de](http://www.lisdroste.de)