


ADELBODEN Referat zum richtigen Umgang mit den Gästen

«Auf Sie kommt es an!»

Der Berner Dozent für Unternehmensführung Beat Krippendorf stimmte Adalbodens Gastgeberinnen und Gastgeber auf die kommende Wintersaison ein. Krippendorf stellte den Abend unter das Motto «gute Beziehungen» und zeigte auf, wo die Schlüssel für den Zugang zum Gegenüber verborgen sind.

Adelboden Tourismus, der Hotelierverein, der Handwerker- und Gewerbeverein, die Bergbahnen Adelboden AG und die IG Dorf luden am Mittwoch, 17. Dezember, zu einem öffentlichen Motivations-Anlass für die bevorstehende Wintersaison ein. Nachdem der Organisator des Abends, Hotelier Ruedi Hauri, die rund 200 Teilnehmer(innen) aus Gastronomie, Detailhandel und Dienstleistungen begrüsst hatte, stimmte der Referent mit einem bluesig-rockigen Intro auf dem Hausklavier auf die kommenden anderthalb Stunden ein. Mit seiner originellen und mitreissenden Vortragsweise schuf er von Beginn weg eine lockere Stimmung im Saal.

Krippendorf legte mit verschiedensten Beispielen dar, welche wichtige Rolle die persönlichen Beziehungen in unse-

rem Leben spielen. Anhand von Studien zeigte er mit launigen Formulierungen die gefühlsmässigen Mangelerscheinungen und Frustrationen auf, an welchen eine Unzahl von Menschen heute leiden. Hier liegt gemäss Krippendorf eine grosse Chance des Ferien-Gastgebers. «24 Prozent der erwachsenen Menschen sind psychisch angeschlagen, 40 Prozent haben ihre Arbeitsstelle innerlich gekündigt und sind entsprechend frustriert», liess er wissen. Im Urlaub suche der Kunde einen Ort der Lebensqualität und der Balance. Dabei seien die persönlichen Beziehungen wichtiger als die touristische Infrastruktur. «68 Prozent der Kunden wechseln einen Anbieter wegen der mangelnden Dienstleistung, nur 14 Prozent tun es wegen mangelhaften Produkten», untermauerte Krippendorf seine These.

Gefühls-Hirn schlägt Denk-Hirn

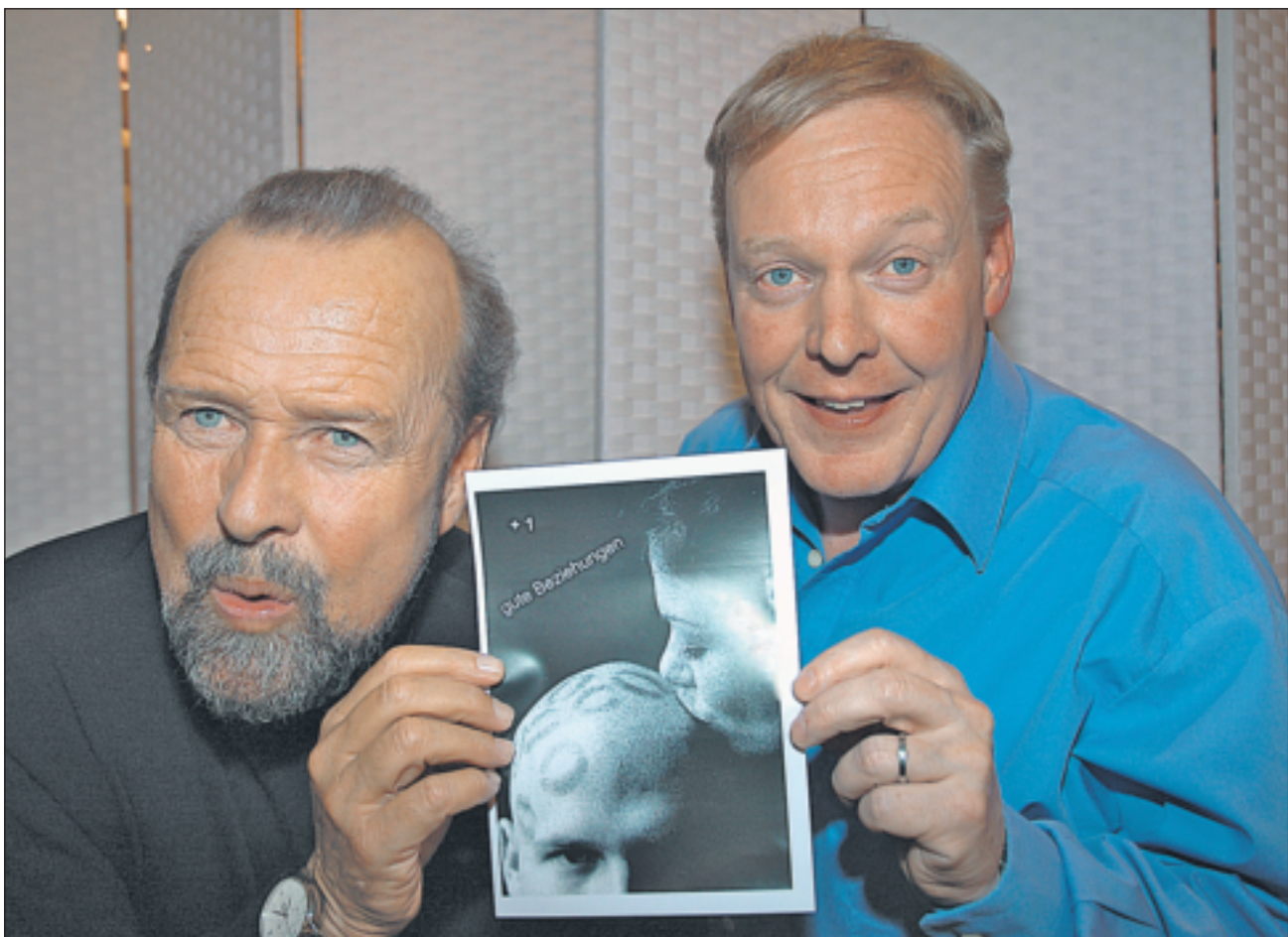
Der Dozent forderte das Publikum auf, sich selber zu prüfen: «Würden Sie mit der Person, die Ihnen am frühen Morgen aus dem Spiegel entgegenblickt, gerne einen Skitag verbringen oder von ihr im Restaurant bedient werden?», fragte er, «auf Sie und Ihre Ausstrahlung kommt es an.» Krippendorf liess es nicht

bei allgemeinen Aussagen bewenden. Er lieferte auch einfache Hilfestellungen zum Umgang mit den Gästen. Um eine gute Beziehung zu schaffen, brauche es echtes Interesse, Wertschätzung und Anerkennung des Gegenübers. Diese Haltung löse beim Gesprächspartner chemische Reaktionen aus, die dem «emotionalen Hirn» mehr Raum gäben als dem «denkenden Hirn», meinte der Kommunikationsfachmann. Dies wiederum sei die Grundlage der persönlichen Beziehung. Wer seinem Gast mit gutem Selbstwertgefühl und positiver Lebenshaltung begegne, hebe auch Griesgramme auf seine Ebene. Dies sei nicht zuletzt auch verkaufsfördernd, tat der Referent kund.

Das Gefühl von Nestwärme

Wenn er es geschickt mache, könne ein Gastgeber seinen Gast sogar über den Tisch ziehen, und dabei immer noch das Gefühl von Nestwärme entstehen lassen, sagte der Dozent. Mit dieser Pointe entliess Krippendorf sein Publikum mit den besten Wünschen für gelingende Beziehungen; daraus würden von alleine gute Geschäfte folgen, stellte er in Aussicht.

RETO KOLLER



Beat Krippendorf (links) und Organisator Ruedi Hauri freuen sich auf gute Beziehungen.

BILD RETO KOLLER