

ahgz.de

Allgemeine Hotel- und  
Gastronomie-Zeitung

ahgz.de – 11.04.2008 – 14:48 Uhr

[www.ahgz.de/vermischtes/Der-Gast-Koenig-Hut,72008,8029120918.html](http://www.ahgz.de/vermischtes/Der-Gast-Koenig-Hut,72008,8029120918.html)

**Aktuell von der Intergastra**

## „Der Gast ist König“ ist kein alter Hut

**Kommunikationstrainer Alexander Munke spricht auf der Intergastra über neue Wege der Mitarbeiterführung**

STUTTGART. „Wollen Sie Hühner sein oder Adler?“, fragte Alexander Munke seine Zuschauer an der DEHOGA-Bühne auf der Intergastra. „Eine Hühnerfrage ist: Haben Sie reserviert? Ein Adler hingegen sagt: Herzlich willkommen!“ Der Berater mit Entertainerqualitäten ist einer der erfolgreichsten Kommunikations-Trainer Deutschlands in den Bereichen Motivation, Service, Rhetorik und Körpersprache. Dementsprechend farbig und anschaulich war auch sein Auftritt: Munke jonglierte, spielte mit Vogelpuppen und ließ sein Publikum in Jubelstürme ausbrechen.

„Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“ lautete der Titel des Vortrages, der sich vornehmlich auf Unternehmensführung und Mitarbeitermotivation konzentrierte. Service und Verkauf hingen entscheidend von der Motivation der Angestellten ab, sagte Munke. „Wir brauchen keine Menschen, die den Job nur machen können, sie müssen ihn auch machen wollen. Letztendlich bezahlt der begeisterte Gast das Gehalt.“ Jeder Mitarbeiter im Team sei wichtig, vom Koch bis zum Nachtportier und sollte sich dieser Verantwortung bewusst sein. Denn: „Freundlich, sauber, schnell und gut hat nichts mit Begeisterung zu tun, das ist der Minimum-Anspruch.“

Bei der Unternehmensführung müssten daher alte Denkmuster überprüft werden, so Munke. „Wenn ich alles so mache wie bisher, kann ich keine Veränderungen erwarten. Man muss sich fordern, Neues wagen.“ Der Betrieb der Zukunft funktioniere abteilungsübergreifend und ganzheitlich, mit klarer Zielsetzung, klaren Analysen und klarer Kommunikation. Wichtig sei es, sich selbst zu verorten und zu positionieren. Munke: „Wir können lange auf die Politik schimpfen, aber letztlich liegt es bei uns. Jeder Aufschub ist ein Zeitdieb. Wenn man etwas tun will, muss man es gleich tun.“

Von entscheidender Bedeutung sei es, die Belegschaft rechtzeitig in solche Entscheidungen mit einzubinden. In Optimierungsgesprächen solle dabei „Sog statt Druck“ erzeugt werden. „Man muss lösungsorientiert und angebotsorientiert denken und reden.“ Kein Mitarbeiter mache absichtlich Fehler, aber viele Fehler passierten aus Druck und aus Angst. Man dürfe freilich nicht davor zurückschrecken, deutliche Worte zu finden, wo sie angebracht seien: „Wenn ein Mitarbeiter streng nachSchweiß riecht, muss man ihm sagen, dass er frisch geduscht zur Arbeit kommen soll. Wenn er damit ein Problem hat, ist das seines.“

Nach US-amerikanischem Vorbild machte sich Munke für eine neue Art der Mitarbeiterführung stark: „Ich muss meine Mitarbeiter so führen, dass sie ein Lächeln auf den Lippen haben. Nur, wer seinen Beruf liebt, kann dies nach außen ausstrahlen und somit dem Gast einen ansprechenden Service bieten. Können kann man lernen. Das Gesicht wird einem geschenkt – lächeln aber muss man schon selbst.“

Munke hatte eine Liste mit den sieben „B's“ erstellt, die einen guten Service ausmachen: Begrüßen, Beraten, Bedienen, Betreuen, Bedanken, Begeistern – und damit Binden. „Auch nachts um viertel nach elf! Ran an den Speck!“