

Der Gast möchte seinen Aufenthalt als Erlebnis genießen und nicht nur einfach wohnen, essen und trinken !

Mit einem Gast zuvorkommend und freundlich umzugehen, das ist eigentlich gar nicht schwierig. Es ist vor allem eine Einstellungssache. Oftmals stehen dem auch schlechte Gewohnheiten und Nachlässigkeiten entgegen. Personaltrainer Alexander Munke weiß wovon er spricht, wenn er Kommunikationsfehler benennt.

Der gebürtige Ostfrieze, der 1977 die Realschule in Norden verließ, ist seit 13 Jahren selbstständig. Seine Ausbildung machte er als Restaurantfachmann. Später besuchte er die Hotelfachschule. Er arbeitete danach in führenden Hotels. Alexander Munke kennt sich sehr gut aus im Gastgeschäft. Daher spricht er in seinen Seminaren eine Sprache, die von Mitarbeitern des Gastgewerbes verstanden wird. Er bringt die Alltagsprobleme auf den Punkt - ohne einen belehrenden Ton. Die Reaktionen aus dem Kreis seiner Teilnehmer sind entsprechend spontan. So auch beim letztwöchigen Seminar, welches der DEHOGA-Inselverein im Golf-Hotel veranstaltete.

Inselverein-Vorsitzender Sascha Nüchter wünschte sich, dass diese Trainingsveranstaltung künftig häufiger - vielleicht jährlich - durchgeführt werde.

Munke ist ein absoluter Fachmann auf seinem Gebiet. Er schult Kleingruppen ebenso wie er in der Lage ist, ein Publikum von ein paar Tausend bei einem Verkaufstraining zu begeistern.

Was er sagt, kann jeder nachvollziehen. Auch auf Nordsee ging es zentral um den Gast als wertvollen Kunden, der sich wohlfühlen soll und dann gerne wiederkommt.

Es geht dabei erstmal um Aufmerksamkeit. „Der Gast wird immer in irgendeiner Form ausdrücken, was er

will.“ Und da müsse man freundlich ansetzen. Auch wenn er unzufrieden sei. Ein freundliches Lächeln gehöre immer dazu. Auch bei Beschwerden dürfe man sich nicht persönlich angegriffen fühlen und schon gar nicht die häufig verwendete und überflüssige Floskel verwenden: „Sie sind der Erste, der das bemängelt.“

Durch Sensibilität und Fingerspitzengefühl gelingt ihm die persönliche Einbindung aller Teilnehmer. Er öffnet eine Erlebnisebene, die Verarbeitetes und Gelerntes wirkungsvoll zur Umsetzung

bringt. Die Prioritäten hierbei sind, sich bewusst Ziele zu setzen, konkrete Vereinbarungen zu treffen und deren Einhaltung nachhaltig zu fördern.

Die Leute sollen die Problematik kennen und künftig besser damit umgehen.

Seinen bewussten Einblick in die Wechselwirkungen zwischen Alltagstrott und zwischenmenschlichem Verhalten nutzt er für seine beflügelnden Seminare mit vielen praktischen Beispielen.

Er verweist immer wieder auf die Wichtigkeit des Positiven in der Sprache. Es

sei vor allem wichtig, wie etwas gesagt werde.

Als einprägende Hilfsmittel setzt er dabei zwei Plüschtiere ein: den Adler und das Huhn. Der Adler steht für die aufgeschlossenen, umsichtigen und tatkräftigen Mitarbeiter und das Huhn für Zögerlichkeit, mangelndes Selbstbewusstsein und Desinteresse. So ordnet er ein Fehlverhalten der Hühnerseele zu, wie auch einem Unternehmer, der Wichtiges unterlasse. Munke stiftet an zu Begegnungsqualität und Dienstleistungsbegeisterung.

