

Hotelier-SERIE:

HERZ-INTELLIGENZ IM HOTEL (TEIL 4)

Herz und Kopf Ein gutes Team!

Hotels sind mehr als Beherbergungsbetriebe: Sie sind das Parkett für weltoffene Begegnungen. Es geht stets um Menschen und Geschichten. Das Ziel: glückliche Menschen. «Als Gastgeber glückliche Gäste und Mitarbeitende zu sehen, ist der schönste Dank an den leidenschaftlichen Hotelier», schreibt Christina Weigl, Fachautorin und HeartMath-Trainerin in Schweizer Hotels. Lesen Sie den vierten Teil der «Hotelier»-Serie zum Thema Herz-Intelligenz im Hotel.

Koch in einem Sorell-Hotel. «Herz und Kopf als Team sind erfolgreich, lassen mehr Begeisterung zu und spornen zu Bestleistungen an.» (Christina Weigl)

Wer bewundert im Musical «The Lion King» nicht den kleinen Löwen Simba, wie er am Ende seine Willensschwäche überwindet und den Thronräuber Scar besiegen kann? Sein Vater Mufasa ermutigt ihn immer wieder, wodurch Simba Vertrauen und Selbstbewusstsein zu sich und bei anderen erlangt. In diesem Disney-Klassiker kommt Leadership als lebenslanger Lernprozess klar zum Ausdruck. Mutig sein heisst nicht heldenhaft, sondern authentisch und klar zu sein. Simba hat dieses Merkmal wirkungsvoller Führung verinnerlicht: Klar zu sein, für Werte einzustehen, um aus Berufung zu dienen, ist ein sinnvoller Beitrag zum grösseren Ganzen.

Mit Charisma führen?

Ja, authentisch zu führen ist möglich, wenn ich meinen Kernwerten und meiner Mission bewusst bin. Wir leben in einer Welt, in welcher der äussere Halt durch die Schnellebigkeit und eine Vielfalt an Handlungs- und Entscheidungsoptionen immer mehr verloren geht. Der immer stärker werdenden Orientierungslosigkeit können wir mit der Entwicklung einer inneren Haltung erfolgreich begegnen. Hinter diesem Führungsansatz steht eine Werteklarheit: Mitarbeitende sollen sich in ihrem Potenzial entfalten können, damit sie wieder Freude an ihren Aufgaben haben. So sind sie zufriedener und wieder leistungsstärker. Wann immer sie etwas wagen, wichtige Entscheidungen treffen, sich getrauen, für etwas einzustehen, oder sich für etwas Neues öffnen, wird ihre Beherztheit sichtbar. Diese Mitarbeitenden werden mit einem unbeschreiblichen Hochgefühl belohnt, welches als Motivation von unschätzbarem Wert ist.

« WIR MÜSSEN DIE VERÄNDERUNG SEIN,
DIE WIR IN DER WELT SEHEN WOLLEN. »

MAHATMA GANDHI

Werte erlebbar machen!

Dies wiederum hat eine Auswirkung auf die Gäste, denn Werte sind wertlos, wenn sie nicht erlebbar werden. Ein Gast, der mit etwas Einmaligem sowie herzlichem Service überrascht wird, geht mit guten Gefühlen nach Hause. Er schätzt die Freude der Mitarbeitenden, er ist begeistert. Im umgekehrten Fall – wenn Dienstleistungen von gestressten Mitarbeitenden nur halbherzig und ohne Begeisterung erbracht werden – kann dieses Vertrauen heute in Sekundenschnelle verschwinden, da Gäste zu jeder Zeit auch ihren Unmut via Social Media teilen können. »



Service-Mitarbeiterin in einem Restaurant der ZFV-Unternehmungen. «Ein Gast, der mit herzlichem Service überrascht wird, geht mit guten Gefühlen nach Hause. Er schätzt die Freude der Mitarbeitenden, er ist begeistert.» (Christina Weigl)

Löwenstark zur Höchstform

«Hakuna Matata» ist ein Lied im erwähnten Musical, vorgetragen von Erdmännchen Timon und Warzenschwein Pumbaa. Wörtlich übersetzt heisst das: «Es gibt keine Probleme – alles in bester Ordnung.» Turbulenzen, Herausforderungen und Stress gehören zum Leben. Wären wir Löwen, hätten wir kein Problem damit. Der Löwe ist ein Meister des schonenden Umgangs mit seinen Ressourcen. Von seinem entspannten Lebenswandel, seiner Effizienz und seinem gelassenen Selbstmanagement könnten wir viel lernen. Löwen zeigen immer dann Stärke, wenn

«**WERTSCHÄTZUNG, ACHTSAMKEIT UND PRÄSENZ BENÖTIGEN IHREN PLATZ IN DEN FÜHRUNGSETAGEN.**»

CHRISTINA WEIGL

es darauf ankommt. In der herausfordernden Zeit von ständiger Veränderung ist bei uns die seelische Widerstandskraft (Resilienz) das Zauberwort.

Persönliche Leadership entfalten

Wer als Führungskraft etwas verändern und Verantwortung im Führen übernehmen möchte, beginnt bei sich selbst. Auch wenn sich selbst zu hinterfragen sehr oft unbequem sein kann. Leadership benötigt Mut, kritisches Denken, Ernsthaftigkeit und Vertrauen in sich und andere. Die eigene, ganz persönliche Leadership zu entfalten, dafür auf- und einzustehen, gibt uns Profil und Charisma. Damit können wir wirkungsvoll führen, um die Herzen der Menschen zu erreichen. Es lohnt sich, Verhaltensmuster zu hinter-

fragen und den Mitarbeitenden mit Offenheit menschlich auf Augenhöhe zu begegnen, sie zu motivieren und zu befähigen.

Generation Y: Arbeit mit Sinn

Schon Winston Churchill brachte es auf den Punkt: «Komfort, Beschäftigungen, Erleichterungen und Vergnügen werden zuhauf auf unsere Nachkommen eindringen. Aber die Herzen werden ihnen wehtun, ihr Leben wird leer sein, wenn sie nicht nach Dingen Ausschau halten, die über das Materielle hinausgehen.»

Anstelle von Status und Prestige rücken die Vertreter der Generation Y (Jahrgänge 1980 bis 2000) die Freude an der Arbeit sowie die Sinnhaftigkeit ins Zentrum. Sie wollen mehr Freiräume, um sich selbst zu verwirklichen, und nicht mehr alles dem Beruf unterordnen. Nicht erst nach der Arbeit beginnen für die Generation Y das Leben und der Spass. Sie möchten bereits in der Arbeit glücklich sein und sich mit ihr identifizieren können. Mitarbeitende dieser Generation, die aus ihrem Herzen und der eigenen Werthaltung heraus entscheiden, verlassen sich mehr auf ihre Intuition.

Wertschöpfung durch Wertschätzung?

Den Wendepunkt für seinen Mut bildet bei Simba eine spiri-

tuelle Sitzung. «Spirit» kommt von Geist/Bewusstsein. Wer seine Wahrnehmung verfeinert, erkennt sich mitten im lebendigen Kreis des Lebens («Circle of Life») und entwickelt eine neue Achtsamkeit für das Leben. Spiritualität als Ressource für Führungskräfte wird immer mehr zum Thema, ebenso die Selbstführung. Auch Bodo Janssen, Inhaber der Hotel-Managementgesellschaft Upstalsboom, hat den spirituellen Weg gewählt. Er hat es geschafft, einen Veränderungsprozess als sinnstiftende Herausforderung zu meistern. In seinem Unternehmen können Mitarbeitende täglich ihre Talente und Fähigkeiten unter Beweis stellen, mit interessanten Aufgaben wachsen und Erfolge im Team und mit Gästen erzielen.

Wertschätzung, Achtsamkeit und Präsenz benötigen ihren Platz in den Führungsetagen. Auch feminine Führungsqualitäten gehören dorthin. HeartMath-Herzintelligenz trainiert Intuition und Empathie, vor allem dann, wenn es schwierig wird. Herz und Kopf als Team sind erfolgreich, lassen mehr Begeisterung zu und spornen zu Bestleistungen an.

Potenzial-Entwicklung statt Ressourcen-Ausnutzung

Der kleine Löwe Simba sei unser Vorbild! Es ist zu hoffen, dass sich auch Hotels vermehrt die Entfaltung der individuellen Potenziale jedes Mitarbeitenden auf die Fahne schreiben. Führen heisst dienen – und sich auf die Menschen in Unternehmen konzentrieren sowie mit passenden Rahmenbedingungen die Voraussetzungen schaffen, dass Mitarbeitende ihre Talente einbringen können: Potenzial-Entwicklung statt Ressourcen-Ausnutzung. Unternehmen, die ihren Mitarbeitenden die Chance geben, auch im Berufsalltag das zu leben, was ihnen als Mensch wichtig ist, werden das Vertrauen der Menschen erhalten und sicher in die Zukunft schauen können: Sie gewinnen Mitarbeitende, die mehr wollen als nur Geld verdienen – und Gäste, die bereit sind, für ein authentisches Angebot auch einen angemessenen Preis zu bezahlen. **H**

In der nächsten «Hotelier»-Ausgabe: Herz-Intelligenz (Teil 5): Wertschöpfung durch Wertschätzung.

Hotelier persönlich

WER IST CHRISTINA WEIGL?

Tourismus-Expertin und Trainerin Christina Weigl ist in Linz geboren. Seit 1989 arbeitet sie in der Schweiz. Sie führte selbst Restaurants und war im Art Deco Hotel Montana, Luzern, als Verkaufsleiterin tätig. Seit mehr als 15 Jahren ist sie als Business-Coach und Trainerin für Unternehmen unterwegs. Als eidg. FA-Ausbilderin sind ihre Kernkompetenzen Service-Excellence, Leadership, Sozialkompetenz und HeartMath/Herzintelligenz. Sehr erfolgreich ist u. a. ihr Leadership-Programm für Frauen: «Berufung – Führung – Sinn», inklusive Musikkonzept. info@christina-weigl.ch, www.christina-weigl.ch

