

Hotelier-SERIE:  
HERZINTELLIGENZ IM HOTEL (TEIL 1)

# Herzlichkeit ist Chefsache!

*Wer im Hotel logiert, hegt oft hohe Erwartungen und macht sich unbewusst zum König. Der Gast will eine persönliche Dienstleistung, wo er mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt steht. Nur gut ausgebildete und topmotivierte Mitarbeitende können diese Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern auch übertreffen. Dabei spielt die Herzintelligenz eine entscheidende Rolle, schreibt die renommierte Tourismusexpertin und Trainerin Christina Weigl.*

TEXT Christina Weigl



Managing Director Mark Jacob vom Dolder Grand in Zürich (Bild) hat erkannt, dass mit Effizienz allein kein Preis zu gewinnen ist. Er und 30 seiner Mitarbeitenden haben im Jahr 2014 ein Herzintelligenz-Training durchlaufen. Es geht nicht nur darum, welche Dienstleistungen sie erbringen, sondern vor allem WIE sie sie erbringen. Das Verhalten und Denken jedes einzelnen Mitarbeitenden ist entscheidend für den Erfolg des Hotels. Jacobs Team hat in den Workshops gelernt, wie sich mit Herz-Übungen innere Klarheit und Ruhe herstellen lässt, wie sie selbst in stressigen Situationen fokussiert und souverän sein können oder wie «persönliche Momente» für den Gast kreiert werden. Langfristig denkt Mark Jacob, so nicht nur sein Team ausgeglichener und zufriedener zu machen; er rechnet auch damit, dass sich diese und weitere Massnahmen bei der Gästezufriedenheit ablesen lassen.



Dolder-Küchenmeister Heiko Nieder. Mit Leidenschaft, Herz und hohem Engagement kocht der Zwei-Sterne-Koch für seine Gäste.

Es ist an uns, herzliche Momente der Begeisterung zu schaffen, kurze Augenblicke des freudigen Innehaltens in einer immer hektischer werdenden Welt. Dazu braucht es vor allem Leidenschaft und Engagement für den Beruf, um einzigartig und somit erfolgreich zu sein. Wirkungsvolle Führung zielt darauf ab, Menschen zu inspirieren und ihre Potenziale zu entwickeln. Dabei lässt eine gemeinsame Vision den Funken der Mitarbeitenden auf die Hotelgäste hinüberspringen. Echte Herzlichkeit und Begeisterung hinterlassen im Herzen Spuren, was auch die Wissenschaft heute beweisen kann.

### Die Schöne und das Biest...

Das schöne Mädchen Belle im Musical «Beauty and the Beast» (Die Schöne und das Biest) hat diese Überzeugung verinnerlicht und schafft es dank ihrer Intuition, hinter die Fassade des Biests zu blicken. Sie ist von dessen wahren Gefühlen angetan. Wir erinnern uns: In der magisch-mysteriösen Märchenwelt wird ein eingebildeter, junger Prinz zur Strafe für eine unbedachte Herzlosigkeit in ein abscheuliches, hartherziges Biest verwandelt. Erst, als er Gefühle zulässt und lieben lernt, erfährt er selbst Liebe. Der Fluch kann so von ihm genommen werden und ihn wieder zu einem charmanten Wesen zurückverwandeln.

Die Geschichte legt uns ans Herz, dass man sich nicht nur in das Äussere verliebt, sondern auch in innere Werte! Emotionen lösen einen unglaublichen Sog auf Menschen aus. Sie bewirken, dass «Helden» in uns Sympathie oder Mitgefühl wecken und dass wir uns zu ihnen hingezogen fühlen. Paradoxerweise kommen Emotionen wie Herzlichkeit, Wertschätzung und Dankbarkeit im Beruf häufig zu kurz. Sie gehen auf der Jagd nach immer höheren Renditen vergessen. Man hat den Eindruck, Achtsamkeit und Herzlichkeit seien ein Luxus, den wir uns in der Hektik des Alltags nicht mehr leisten können. Leider kann man sich das alles nicht kaufen.

### Von Musicals und Hotels

Musicals boomen; viele Produktionen haben sensationelle Laufzeiten und erreichen ein Millionenpublikum. Musik, Tanz und Schauspiel bilden eine Einheit, eine musikalische Meisterleistung. Insofern haben Musicals und Hotels eine Gemeinsamkeit: sie sind ein Gesamtkunstwerk! Ein Hotel definiert sich nicht (nur) über das

äussere Erscheinungsbild, sondern zeichnet sich im Wesentlichen über Soft-Faktoren aus, die einen unvergleichlichen Service ermöglichen. Doch was wäre ein herzliches Ambiente ohne die passenden Akteure: Mitarbeitende, die sich aufmerksam und gleichzeitig echt zuvorkommend um den Gast kümmern, ihn im Herzen berühren und immer wieder aufs Neue überraschen; Herzlichkeit, Aufmerksamkeit und Kompetenz beurteilt der Gast bei jedem Kontakt neu. Einmal ist es der Koch, der nichts mehr liebt, als für seine Gäste zu kochen und alle Versprechen der Speisekarte nicht nur einhält, sondern weit übertrifft. Ein anderes Mal ist es ein bezauberndes Lachen, eine persönliche Überraschung oder eine herzliche Gestik. Ob es das Ambiente ist, die Einrichtung, die Mitarbeitenden oder einfach die Freude, in diesem Haus Gast zu sein – was in Erinnerung bleibt, ist das Erlebnis des Hotels als Gesamtkunstwerk.

### Service Excellence dank Individualität

Wer im Hotel logiert, hegt oft hohe Erwartungen und macht sich unbewusst zum König. Der Gast will eine individuell-persönliche Dienstleistung, wo er mit seinen Bedürfnissen im Mittelpunkt steht. Nur gut ausgebildete und topmotivierte Mitarbeitende können

diese Erwartungen nicht nur erfüllen, sondern auch übertreffen.

Am Puls der Zeit sein heisst, heute erahnen, was morgen der Gästewunsch ist: Was ist ihm wichtig, wie tickt er, was macht er, was will er? Jeder Hotelier ist eingeladen, seine Nase in den Wind zu halten und zu versuchen, Trends nicht nachzuspüren, sondern diese selber zu setzen. Man darf auch das Gegenteil von dem tun, was andere tun! Wenn es um die Wünsche der Gäste geht, gab es und gibt es keine Kompromisse. Die Hoteliers waren es, die den Tourismus vor 150 Jahren ins Rollen brachten. Die Schweiz setzte Massstäbe, nicht zuletzt durch höchste Servicequalität. Unsere Hotels machten der Welt vor, was echtes Gastgeberum ist. Heute ist diese Vorreiterrolle an die Mitanbieter im Ausland verloren gegangen. Grundsätzlich wäre die Fokussierung auf eine authentische Service-Excellence-Kultur mit Herzlichkeit nicht kopierbar.

### Herzintelligenz macht den Unterschied!

Für die meisten Menschen hat Intelligenz etwas mit Denken zu tun. Doch es gibt auch noch eine andere Intelligenz, die vor allem emotional den Unterschied macht: die Herzintelligenz. In unserer hektischen Businesswelt verhindert Logik in vielen Bereichen, das Herz einzuschliessen. Doch Intelligenz, die vom Herzen ausgeht, ist wissenschaftlich erforscht. Laut Forschungsergebnissen von Barbara Fredrickson braucht es, um eine negative Emotion aufzuwiegen, zwei positive, damit Menschen in Balance sind. Damit Menschen «aufblühen», braucht es sogar ein Verhältnis von 1:3. Emotionsmanagement kann man lernen. Das Heart-Math-Institut hat Übungen entwickelt, mit welchen das emotionale Erleben beeinflusst wird. Sie lassen sich effizient und einfach im Alltag nutzen. Eines der ersten Unternehmen, das sich diese Erkenntnis zunutze macht, ist das Dolder Grand in Zürich. Studien belegen, dass Betriebe, die mit der Heart-Math-Technik geschult wurden, eine deutliche Leistungsstei-

gerung der Mitarbeitenden zeigen, sie fokussierter und ruhiger im Stress reagierten, das Wohlbefinden sich steigerte sowie negative Stimmungen sich reduzierten. Eine klare Folge war, dass diese Unternehmen Gesundheitskosten sparten und sie heute von ganzem Herzen sagen können:

### «Seien Sie unser Gast!»

«Be Our Guest!» Zu diesem Lied im erwähnten Musical tanzt das gesamte Kücheninventar für Belle, und der Zuschauer erlebt eine fantastische Darbietung von sprechenden Kerzenleuchtern, verzauberten Steuhren und singenden Teekannen. Der Titel dieses kulinarischen Kabarets könnte als Hymne für wunderbare Gastlichkeit gelten. Der Zuschauer erkennt, dass gute Stimmung verschenkt werden kann. Wer Freude verbreitet, bekommt ein Mehrfaches seines emotionalen Einsatzes zurück, denn «Begeisterung ist der Dünger für unser Hirn», sagt Hirnforscher Prof. Gerald Hüther.

Wir alle lieben es, wenn uns dank aufmerksamer und herzlicher Umsorgung Momente des Glücks bereitet werden. Es entstehen Eindrücke, die lange nachschwingen; einfach unbezahlbar! Nur begeisterte Gäste empfehlen pro-aktiv. Und Weiterempfehlungen sind massiv vom Grad des emotionalen Erlebens abhängig.

Negative Emotionen von Vorgesetzten, Kollegen und Gästen haben einen grossen Einfluss auf den Gefühlszustand des Mitarbeitenden. Kunst ist es, sich dadurch nicht beirren zu lassen! Dank den Herzintelligenz-Übungen schafft man es, sich nicht anstecken zu lassen und sich seine innere Balance und positive Grundstimmung zu bewahren. In diesen Herausforderungen die Beziehung zum Gegenüber zu halten, ist ein Teil sozialer Kompetenz.

### Soziale Kompetenz: leidenschaftlich engagiert

Ein Gast betritt das Hotel und erlebt eine zuvor-

kommende Atmosphäre, spürt Energie, Freude und Elan. Dieses Team wird zweifellos wertschätzend, respektvoll und authentisch geführt. Ganz anders, wenn Führung und Dienstleistung zur Routine verkommen. Dann leisten Mitarbeitende meist nur noch «Dienst nach Vorschrift». Sie haben die «innere Kündigung» bewusst oder unbewusst bereits vollzogen. Auch wenn nach aussen gelächelt und zurechtgebogen wird: Der Gast merkt sofort, wenn ein Mitarbeiter seine Bereitschaft zum Dienen verloren hat. Ohne Freude und Begeisterung empfindet er eine Dienstleistung leer und dumpf. Höchste Zeit, inspiriert zu werden und Service-Excellence zur Chefsache zu machen. Steht Service-Excellence auf Ihrer täglichen Agenda? Inspirieren Sie Ihre Mitarbeitenden täglich aufs Neue? Emotionale Führung braucht die Kompetenzen des Emotionsmanagements sowie eine kraftvolle Vision. Dann lässt sich daraus eine Sogwirkung kreieren, um das eigene Potenzial und das von anderen in eine gemeinsame Ausrichtung zu entwickeln. Denn Menschen erleben Flow-Zustände, wenn sie den Herausforderungen mit ihren Fähigkeiten gewachsen sind. Wenn Mitarbeitende für ihren Beitrag anerkannt und an etwas Grösserem mitwirken können, erhalten sie Sinn. Flow macht Freude und lässt uns in unserer Leistung erblühen! Eine klare Vision als gemeinsame Basis für Teams und Mitarbeitende zu schaffen, enge Beziehungen zu stärken und mit Wertschätzung zu führen, ist ein weiterer Teil sozialer Kompetenz. Das ist das Fundament, damit Service-Excellence als Kultur authentisch gelebt werden kann.

Konzentrieren wir uns also auf das Wesentliche, damit Begeisterung und Herzlichkeit auf unsere Gäste überspringen!

Im nächsten «Hotelier» (April, Ausgabe Nr. 4): Herzintelligenz (Teil 2). Service-Exzellenz macht den Unterschied.



**DIE AUTORIN** Die Tourismusexpertin, Trainerin und Beraterin Christina Weigl ist in Linz geboren. Seit 1989 arbeitet sie in der Schweiz als Business-Coach für Unternehmen, Hotels und Gastronomiebetriebe. Im Art Deco Hotel Montana Luzern war sie als Verkaufsleiterin tätig. Sie führte auch diverse Restaurants. Die ausgebildete Kommunikationstrainerin befasst sich heute mit Themen wie Service-Intelligenz, Leadership, Verkauf, Sozialkompetenzen und Herzintelligenz. Mit ihrem Programm «My Leadership – my Heart» hat sich Weigl international einen Namen gemacht. [info@christina-weigl.ch](mailto:info@christina-weigl.ch) [www.christina-weigl.ch](http://www.christina-weigl.ch)

## Hotelier wissen

### WAS IST HERZINTELLIGENZ?

Das emotionale Erleben steuert unsere Arbeitsqualität, unsere Leistungsfähigkeit und unsere Lebensqualität. Wissenschaftler stellen fest, dass es ein Hirn im Herzen gibt, das aus mehr als 40 000 Nervenzellen besteht, und dass das elektromagnetische Feld des Herzens 5000 mal stärker ist als das des Gehirns. Das Fokussieren auf das Herz, Sitz der Intuition, ist dank den einfachen Heart-Math-Herzintelligenz-Übungen lernbar und langfristig lohnenswert.

### ÜBUNG HERZ-PRÄSENZ

- Schritt:** Aufmerksamkeit auf das Herz richten.
- Schritt:** Atmung = Herz einatmen und durch den Bauch ausatmen. Etwas langsamer und tiefer als normal. Ist rasch und einfach, um negative Emotionen oder Stressmuster zu durchbrechen.

### NUTZEN IM ALLTAG

baut Stress, Sorgen und Ängste ab lässt uns besser mit Druck und schwierigen Situation umgehen steigert Konzentration und Flexibilität sowie Leistungsfähigkeit verbessert emotionales Gleichgewicht hilft bei Nervosität, Erschöpfung und Schlaflosigkeit verbessert die Kommunikations- und Empathie-Kompetenz.



Spa-Mitarbeiterin im Dolder Grand. Ohne Herzlichkeit, Leidenschaft und hoher Sozialkompetenz läuft im Zürcher Luxushaus nichts.