

Kann echte Gastfreundschaft gelernt werden? oder Was hat echte Gastfreundschaft mit Persönlichkeitsentwicklung zu tun?

„Wie war Ihre Anreise? Geht es Ihnen heute gut?“

Wer kennt sie nicht, diese stereotypen Floskeln, welche selten persönlich ansprechen und doch immer wieder als Zeichen von Gastfreundschaft inszeniert werden. Alle wollen doch nur „echte“ Menschen als Gegenüber. Echte Gastfreundschaft entsteht, wenn der Mitarbeiter zu seinem Gast „in Beziehung tritt“ und dies mit seiner Persönlichkeit zum Ausdruck bringen darf. Das ist anspruchsvoll, damit Grundsätze des Hauses respektiert und gelebt werden können. Sollten diese doch gleichzeitig unverwechselbar, echt und überzeugend beim Gast erlebt werden.

Den Mitarbeitenden einen Rahmen zu bieten, in welchem sie sich dorthin zu entwickeln können gelingt ausschliesslich über die eigenen Führungskräfte. In ihrem Verhalten sind sie Beispiel, sie geben Raum und zeigen den Weg. Sie fördern bekanntlich durch fordern. Doch die Realität zeigt ein anderes Bild: Führungskräfte stehen sich selbst und damit auch der Entwicklung ihrer Mitarbeitenden meist im Wege, denn über 50% der Führungskräfte delegiert ungenügend, über 50% ist zu wenig durchsetzungsstark, was nichts anderes heisst, als dass gegenüber den Mitarbeitenden zu wenig gefordert wird.

Wir sollten endlich aufhören, die Entwicklung von Menschen mit standardisierten Programmen vermeintlich voranbringen zu wollen. Diese helfen weder dem Menschen noch der Unternehmung, denn die gut „ausgebildete“ (leider oft unbewusst wirkende) Empathiefähigkeit unserer Gäste entschlüsselt relativ rasch, ob uns ein Gegenüber in echter Herzlichkeit begrüsst oder nur in angelernter Freundlichkeit.

Das Aufdecken dieser „unechten“ Gastfreundschaft führt zu doppelter Frustration: Beim Gast entstehen negative Emotionen und somit negative Erfahrungen. Der Gastgeber verliert meist einen wichtigen Gast und hat gleichzeitig einen frustrierten Mitarbeiter, da die negative Emotion des Gastes auch bei ihm Gefühle von Irritation und Unsicherheit auslöst. Keine gute Ausgangslage also, um auch ein Unternehmen weiter zu entwickeln.

Höchste Zeit, dies zu erkennen, denn wenn wir es jetzt nicht tun, werden es andere VOR uns machen. Die Situation zeigt bereits heute, dass Dienstleistungsunternehmen quer durch den Kontinent immer austauschbarer werden. Höchste Zeit also für vorausschauende Weiterdenker, welche das enorme Potenzial, das in unseren Mitarbeitenden schlummert, wecken und nutzen wollen. Als innovative, couragierte Führungskraft erkenne ich die sich dazu bietenden neuen Wege zur Persönlichkeitsentwicklung. Investitionen in die Entwicklung von Persönlichkeit stellen Investitionen in die Zukunft dar. Allenfalls aufkeimend einschränkende Argumente der Ökonomie müssen den neuen Chancen auf den gewinnbringenden Nutzen gegenübergestellt und geprüft werden. Gehen Sie als Chef mit gutem Beispiel voran.

Concluso

Systemische Unternehmens- und
Persönlichkeitsentwicklung

Oder zweifeln Sie etwa daran, dass Sie mehr können, als Sie glauben? Aber ich muss mich jetzt auf den Weg machen um zu verstehen, wer ich selbst bin! Karl Valentin, der 1948 verstorbene Münchner Komiker hat es schon damals treffend gesagt: „Heute Abend gehe ich mich besuchen, hoffentlich bin ich zu Hause“. Also, verbringen auch Sie den heutigen Abend einmal zu Hause.

Für Ihren ersten wichtigen Schritt zur Unverwechselbarkeit bietet Concluso persönliche und individuell abgestimmte Entwicklungstrainings für alle Mitarbeitenden.