

Wissen, was vor dem Gast wirkt

Gastlichkeit in Südtirol: Tipps für einen professionellen Auftritt

Als Servicefachkraft steht man stets im Rampenlicht. Ein gelungener erster Eindruck ist entscheidend dafür, ob sich der Gast willkommen fühlt.

Der Verein „Gastlichkeit in Südtirol“ organisierte im November einen Kurs zum Thema „Professionelles Auftreten vor dem Gast“. Ein gekonntes Auftreten ist für Servicefachkräfte unerlässlich, sind sie doch häufig erste Ansprechperson und Visitenkarte des Hauses zugleich. Mentaltrainerin und Stilberaterin Martha Erlacher gab wertvolle Tipps für den berühmten ersten Eindruck.

Im Interview verrät die Expertin, was den Profi

vom Anfänger unterscheidet und worauf es letztlich ankommt.

Was macht für Sie eigentlich den Serviceprofi aus?

Erlacher: Den Profi im Service erkenne ich daran, dass er immer einen Schritt voraus ist. Er weiß und spürt meistens genau, was sich der Gast erwartet. Das setzt aktives Zuhören und Empathie voraus.

Es heißt, für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Was raten Sie den Servicefachkräften für den perfekten ersten Auftritt?

Das Gegenüber entscheidet innerhalb von drei Sekunden, in welche „Schublade“ ich komme. Ich muss mir daher be-

wusst sein, dass für einen guten ersten Eindruck Verhalten und Aussehen auf den ersten Blick angemessen sein müssen. Hier sind Authentizität und Persönlichkeit gefragt, und ein Lächeln von innen heraus, das zeigt, ich identifiziere mich mit meiner Arbeit. Die persönliche Anrede ist bereits bei der Begrüßung sehr wichtig. Natürlich spielt auch das äußere Erscheinungsbild eine gleich große Rolle, das gepflegt und ordentlich sein muss: ein dezentes Makeup bzw. eine gepflegte Rasur, gepflegte Hände mit sauberen und gleich langen Fingernägeln, saubere Schuhe und makellose Kleidung, angenehmer Körpergeruch mit nur einem Hauch von Parfüm.

Welches sind absolute No-Go's für Servicefachkräfte?

Fehlendes Lächeln, den



Martha Erlacher

Gast zu übersehen, offene Haare im Gesicht, Hände, die nach Rauch riechen, zu viel und zu großer Schmuck, aufdringliches Parfum sind Dinge, die es auf jeden Fall zu vermeiden gilt.

Welche Bedeutung hat die Körpersprache?

Die Körpersprache macht in der Kommunikation 70 Prozent aus, im ersten Eindruck sogar 100 Prozent. Jede innere Bewegung, Ge-

fühle, Emotionen, Wünsche drücken sich durch unseren Körper aus. Die Ausstrahlung von Selbstbewusstsein erfolgt hauptsächlich über den Oberkörper. Wer aufrecht steht, gilt als aufrechte Persönlichkeit – auch wenn das nicht unbedingt so sein muss. Das Einzige, was zählt, ist jedoch die Wirkung, also wie meine Körpersprache auf andere wirkt. Jeder kann lernen, sich seiner Körpersprache bewusst zu werden und diese gezielt einzusetzen. Damit übermittle ich dem Gast Vertrauen und Sicherheit. Wer sich vom Gegenüber wegdreht, demonstriert Unsicherheit, oder gar Angst. Mit einer positiven und authentischen Körpersprache öffnen sich alle Türen und ich vermittele Kompetenz nach dem Motto: Ich weiß, wer ich bin und was ich kann, Sie können mir vertrauen. se

