

Kurzworkshop Gastgeberwoche 2025

## Gäste-Kommunikation einfach verbessern

Impulse und praktische Strategien für die Praxis

Referentin: Claudia Tölle

# Die Todesliste im Wald

Große Aufregung im Wald! Es geht das Gerücht um, der Bär habe eine Todesliste.

Alle fragen sich, wer denn nun da draufsteht. Als Erster nimmt der Hirsch allen Mut zusammen und geht zum Bären und fragt ihn:

„Entschuldige Bär, eine Frage: Steh ich auch auf deiner Liste?“

„Ja“, sagt der Bär, „du stehst auch auf meiner Liste.“

Voller Angst dreht sich der Hirsch um und läuft weg. Und tatsächlich, nach zwei Tagen wird der Hirsch tot aufgefunden.

Die Angst bei den Waldbewohnern steigt immer mehr und die Gerüchteküche auf die Frage, wer denn nun auf der Liste steht, brodelt.

Das Wildschwein ist das nächste Tier, dem der Geduldsfaden reißt und darauf den Bären aufsucht, um ihn zu fragen, ob es auch auf der Liste stehen würde.

„Ja, auch du stehst auf meiner Liste“, antwortet der Bär.

Verschreckt verabschiedet sich das Wildschwein vom Bären. Auch das Wildschwein fand man nach zwei Tagen tot auf.

Nun bricht Panik bei den Waldbewohnern aus. Nur das Häschen traut sich noch zum Bären.

„Hey Bär, steh ich auch auf deiner Liste?“

„Ja, auch du stehst auf meiner Liste!“

„Kannst du mich da streichen?“

„Ja klar, kein Problem!“

⇒ **Fazit ;-)** => **Kommunikation hilft – immer!**



# Gäste-Kommunikation einfach verbessern



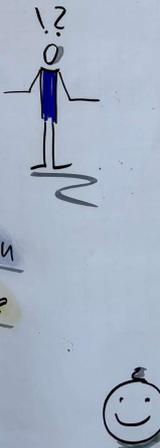
- professionelle Gäste-Kommunikation
  - ⇒ Was ist das?
  - ⇒ Wie geht das?
- 10 Typen von Gästen
- Umgang mit Beschwerden
- 1. Eindruck & Körpersprache
- Feedback - Sandwich

# (Wie geht's schief?!)

- nicht aufmerksam
- Stress
- Beschimpfungen
- nicht vorbereitet
- glauben, alles sei klar
- Jedankunbes
- Lärm
- andere Dinge im Kopf
- Keine Lust
- Vorurteile

# 10 Typen von Gästen

- Der Stammgast
- Der Ungeduldige
- Der Sparfuchs
- Der Entschlossene
- Der Kritische
- Der Gesprächige
- Die mit den Extra Wünschen
- Die Gesundheitsbewusste
- Die Schüchterne
- Die Glückliche



# 7 Tipps für den Umgang mit Beschwerden

- Zuhören wie bei Omas Geheimrezept.
- Empathie zeigen, auch bei kleinen Sorgen.
- Ruhe bewahren, egal wie stürmisch.
- Beschwerden sind Geschenke.
- „Was kann ich jetzt konkret tun?“
- Helfen, statt „Warum?“
- Mit gutem Gefühl verabschieden.

## 7 Tipps für den Umgang mit Beschwerden

### **Zuhören wie bei Omas Geheimrezept**

*Hören Sie zu, als ob der Gast Ihnen das Rezept für den besten Apfelstrudel verrät.*

**Praxis:** Frau Müller erzählt aufgeregt, dass das Kopfkissen „zu weich“ war. Der Gastgeber hört geduldig zu und nickt, als ginge es gerade um die geheime Zutat im Apfelstrudel.

---

### **Mitgefühl zeigen, auch für kleine Sorgen**

*Kleine Probleme sind für den Gast manchmal große Themen.*

**Praxis:** Ein Gast beklagt sich über einen wackeligen Nachttisch. Für ihn war das ein echtes Sicherheitsproblem. Der Gastgeber zeigt echtes Verständnis und lobt den Gast sogar für den Hinweis.

---

### **Ruhe bewahren, egal wie stürmisch**

*Auch wenn ein Sturm im Wasserglas tobt — bleiben Sie gelassen.*

**Praxis:** Ein Gast regt sich auf, weil „der Toaster komisch riecht“. Der Gastgeber atmet tief durch, bietet ohne Diskussion einen neuen an und der Gast lacht später selbst über sein Drama.

---

### **Beschwerden sind verpackte Geschenke**

*Feedback hilft Ihnen, besser zu werden.*

**Praxis:** Ein Gast bemängelt, dass es beim Frühstück keine vegane Option gibt. Der Gastgeber bedankt sich für den Hinweis und bietet am nächsten Morgen stolz vegane Brötchen an — der Gast ist begeistert.

---

### **Was kann ich jetzt konkret tun?**

*Fragen Sie sich: Wie kann ich jetzt helfen?*

**Praxis:** Ein Gast beschwert sich über zu wenig Licht im Zimmer. Der Gastgeber bringt am selben Abend eine zusätzliche Stehlampe — Problem gelöst und der Gast fühlt sich

---

 **Nicht Detektiv spielen, sondern helfen**

*Es geht nicht darum, den Schuldigen zu finden, sondern die Lösung.*

**Praxis:** Statt herauszufinden, warum die Dusche kein warmes Wasser hatte, organisiert der Gastgeber sofort einen Handwerker und bietet dem Gast als Entschuldigung einen Kaffee an.

---

 **Mit einem guten Gefühl verabschieden**

*Ein Lächeln bleibt länger im Gedächtnis als jede Reklamation.*

**Praxis:** Am Abreisetag bedankt sich der Gastgeber trotz aller Beschwerden ehrlich beim Gast für den Besuch — der Gast verabschiedet sich herzlich und verspricht wiederzukommen.

## Mein persönlicher Entwicklungsplan

✚ Die wichtigsten 3 Erkenntnisse für mich zum Thema Kommunikation mit Gästen:

1)

2)

3)

✚ Daran möchte ich bis ..... Konkret arbeiten:

✚ Das Ergebnis wird sein (für mich, für andere):

**Vielen Dank, dass Sie dabei waren und  
viel Erfolg mit Ihren neuen Erkenntnissen!**