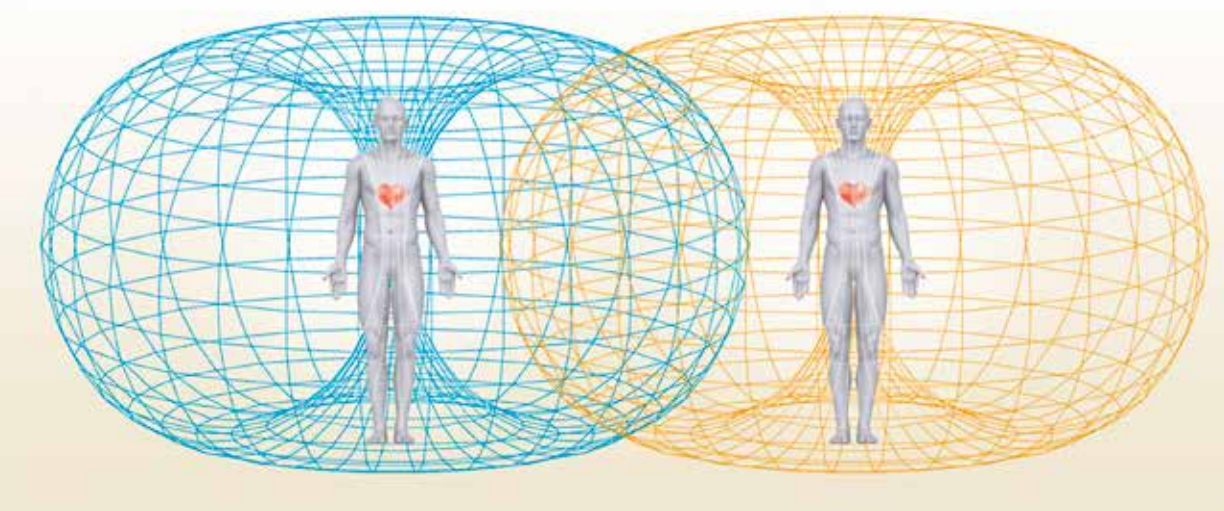




Dieses elektromagnetische Feld besteht aus unseren Gedanken und Emotionen. Somit wirkt unsere Begeisterung oder unser Frust im Umfeld. Wir sind «ansteckend», Motivierend oder negativ!

« GÄSTE MÖCHTEN VON CHARISMATISCHEN UND AUTHENTISCHEN MENSCHEN BEDIENT WERDEN, DIE VOR ALLEM FREUDE AUSSTRAHLEN. »

CHRISTINA WEIGL

Immer lächeln bitte! Höflich und zuvorkommend. Gilt das nur an der Hotel-Front?

Seien wir ehrlich: Wenn wir im Zimmer liebevolle Details erblicken, können wir die guten Seelen, die uns unauffällig im Hintergrund diese entspannten Augenblicke ermöglichen, oft nicht sehen. Das Engagement dahinter ist dennoch spürbar! Natürlich fallen beim Empfang oder im Service ein herzliches, echtes Lächeln, Souveränität im Stress sowie Aufgeschlossenheit und Flexibilität bei Unvorhergesehenem mehr ins Gewicht: Der Gast merkt sofort, wenn der Mitarbeiter seine Antworten nur «abspult», Stress ungefiltert weitergibt oder bei kleinen Sonderwünschen bereits überfordert ist. Aufgesetzte Freundlichkeit und gekünsteltes Auftreten werden meist entlarvt.

Ist der Gast in Stress-Situationen nicht oft nur eine Nummer?

Wir alle sind gerne willkommene Gäste und keine Nummern! Gerade in der Hektik spielen persönlicher Service und individuelle Betreuung eine grosse Rolle. Aber bitte keine Allüren und übertrieben inszenierte Shows! Die Kunst ist es, präsent und umsichtig zu sein. Stets den Fokus zu halten. Also weder die Übersicht noch die Freundlichkeit zu verlieren, um immer wieder freudige Momente für den Gast zu kreieren.

Wie beeinflussen Emotionen unsere Leistungen?

Mehr als zwei Drittel unserer Leistung hängen von Emotionen ab. Negative Ereignisse lassen unsere Gedanken immer wieder abschweifen. Es ist erstaunlich, wie ein im Grunde unwich-

tiges Ereignis eine lang anhaltende Verstimmung erzeugen kann: ein unangenehmer Gästekontakt, Ärger im Team, ein ungerechtfertigter Vorwurf... All das versetzt in einen fort-dauernden Stresszustand und kostet mehr Zeit und Energie, als uns bewusst ist! Unbeabsichtigt wird eine ganze Erinnerungskette im Gefühlshirn «gefeuert» und vertieft den Zustand von Frust oder genervt sein.

« JEDER MITARBEITER VERLEIHT DEM HOTEL EIN UNVERWECHSELBARES GESICHT – OHNE MASKE, EINMALIG, ECHT; ES ZÄHLEN EMOTIONEN UND ALLE FACETTEN SEINER PERSÖNLICHKEIT. »

CHRISTINA WEIGL

Und dabei hilft die Herz-Intelligenz?

Ja, durch einfache Übungen nach der wissenschaftlichen Methode HeartMath (Herz-Intelligenz) wird Druck abgebaut, der Herzrhythmus stabilisiert, Gelassenheit zurückge-

wonnen sowie Leistungsfähigkeit und seelische Widerstandskraft (Resilienz) gesteigert. Diese Techniken helfen, im Stress präsent und empathisch zu bleiben und Emotionen bewusster zu steuern.

Wie bitte? Unser Herz besitzt ein Hirn...

Ja, Wissenschaftler stellten fest, dass es ein Gehirn im Herzen gibt, das aus mehr als 40 000 Nervenzellen besteht. Dabei ist das elektromagnetische Feld des Herzens 5000-mal stärker als das des Gehirns. Und wie wir bereits wissen, steuert unser emotionales Erleben unsere Arbeitsqualität und Leistungsfähigkeit.

Kennen Sie ein Beispiel, wie Herz-Intelligenz in der Hotel-Praxis funktioniert?

Daniel Kost, Direktor des Hotels Belvoir in Zürich-Rüschlikon, hat mir folgende Situation betreffend der Umsetzung von HeartMath bei Reklamationen geschildert: «Wir haben oft ein volles Restaurant. An einem Abend reklamiert ein Gast lautstark. Der Restaurantleiter versuchte alles, doch er musste kapitulieren. Der Gast beruhigte sich nicht. Dieser Gast oder dessen Forschheit war mir

beim Check-in schon aufgefallen. Ich erinnerte mich an die gelernte Herzübung von HeartMath und war fest entschlossen, die Probe aufs Exempel zu machen. Tatsächlich habe ich es geschafft, den Gast über die Herzebene abzuholen. Ich verdanke das meiner Herz-Flow-Übung (Dankbarkeit). Unsere verblüffende Erkenntnis: Schon nach wenigen Sätzen war der Gast beruhigt und «sanft wie ein Lamm». Über die Herz-

frequenz gelang mir diese erfreuliche Wende. Der Kopf alleine hätte es nicht geschafft. Fortan gehören diese Herz-Übungen zu meinem täglichen Ritual.» HeartMath-Übungen funktionieren übrigens auch bei Nervosität, Müdigkeit und Anspannung. Sie bringen die nötige Souveränität und innere Ruhe. Ausprobieren und dranbleiben zahlen sich wirklich aus!

Flüchten oder kämpfen: Der Stresspegel steigt; trotzdem springen wir nicht?

Flüchten oder kämpfen wie unsere Vorfahren scheint für uns moderne Menschen in stressigen Situationen keine Option mehr zu sein.

« DER GAST MERKT SOFORT, WENN DER MITARBEITER SEINE ANTWORTEN NUR ABSPULT, STRESS UNGEFILTERT WEITERGIBT ODER BEI KLEINEN SONDERWÜNSCHEN BEREITS ÜBERFORDERT IST. »

CHRISTINA WEIGL

Ich erzähle in diesem Zusammenhang gerne die Geschichte von Wirtschafts- und Sozialphilosoph Charles B.Handy, der ein Experiment beschrieb. Forscher setzten einen Frosch in heisses Wasser. Das Tier entzieht sich den unangenehmen Temperaturen durch rettende Flucht, springt sofort wieder heraus und bleibt unverletzt. Setzt man den Frosch aber in angenehm lauwarmes Wasser und erhitzt es langsam, verendet erregungslos. Er hat keine Chance, sich in Sicherheit zu bringen, denn der langsame Temperaturanstieg entgeht seiner Wahrnehmung. Er nimmt wohl den Schmerz wahr, kann diesen aber offensichtlich nicht in Zusammenhang mit der Umgebungstemperatur bringen. Als er endlich merkt, dass es ihm zu heiss ist, hat er längst die Kraft verloren, um herauszuspringen.

Menschen reagieren ähnlich. Am Anfang steht in der Regel ein Überengagement für eine Sache. Die Belastung entwickelt sich langsam und stufenweise bis zur völligen Erschöpfung. Selbstreflexion ist der Schlüssel! Eine gesteigerte Wahrnehmung verhilft uns zu Souveränität und Freundlichkeit auch unter Druck. Wir selbst müssen in einem guten Zustand sein, damit wir anderen Freude bereiten können.

Kann man Resilienz lernen?

Resilienz ist die Fähigkeit, sich auf Stress, Herausforderungen oder Widrigkeiten vorzubereiten, darauf angemessen zu reagieren und sich davon wieder zu erholen. Resiliente Menschen schaffen es, ihre Emotionen zu steuern. Wenn im Stress negative Emotionen die Oberhand bekommen, sollten wir rasch umschalten können, damit wir unser Umfeld nicht negativ beeinflussen. Druck erzeugt Gegendruck.

Martin von Moos, Geschäftsführer der Hotels Belvoir und Sedartis, setzt HeartMath mit seinen Teams im täglichen Morgen-Meeting der Kadermitarbeiter aller Abteilungen erfolgreich um. Bei einigen sei die «Betriebstemperatur» bereits hoch – sie haben schon viel gemeistert, organisiert und kontrolliert. Anderen stecke der morgendliche Stau noch in den Knochen. Kein Morgenverlauf gleiche dem anderen, und beim 10-Uhr-Meeting prallt oft einiges aufeinander. «Seit letztem Herbst, im Anschluss an den Kader-Workshop, starten wir unser Meeting mit der Herz-Flow-Übung. Zwei Minuten ist es ruhig, bevor wir loslegen. Mit bedeutend mehr Konzentration und Präsenz», freut sich der Geschäftsführer und begrüsst nicht zuletzt die kürzeren, effektiveren Sitzungen. Die HeartMath-Übungen seien einfach – der Schlüssel liege im TUN. Das gleiche Bild zeigt sich im Hotel Sedartis mit Hotel-Direktor Ueli Knobel: Die HeartMath-Methode fokussiert das Kader im Meeting.

In unserem Gespräch war der Fokus auf der Selbstkontrolle. Auch ein Bereich der emotionalen Intelligenz?

Ja, Emotionen bewusst wahrzunehmen und zu steuern ist ein grosser Nutzen von HeartMath. Diese Übungen sind auch kraftvolle Werkzeuge zur Steigerung der Resilienz. Damit schaffen wir es, Stimmungen wahrzunehmen und in eine andere Richtung zu lenken. Oder auch vorschnelle Urteile zu meiden, erst zu denken und dann empathischer zu handeln. Die vorher erwähnte «Temperaturveränderung» kann ausgeglichen werden, wenn es zu heiss wird.

Hotelier persönlich

WER IST CHRISTINA WEIGL?

Die Tourismus-Expertin und Trainerin **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 selbst diverse Restaurants. Als eidg. FA-Ausbilderin sind ihre Kernkompetenzen Service-Excellence, Leadership, Sozialkompetenz und Herz-Intelligenz/HeartMath. Erfolgreich ist u. a. auch ihr Leadership-Programm für Frauen, «Berufung – Führung – Sinn», inklusive Musikkonzept.

info@christina-weigl.ch
www.christina-weigl.ch

Denken wir immer daran, dass jede persönliche Begegnung einen emotionalen Eindruck hinterlässt. Augen lügen nie! Deshalb Maske ab: Nicht der Glanz des Hotel-Gebäudes, sondern die glänzenden Augen der Menschen, die darin arbeiten, sorgen für Begeisterung. **H**

Das Gespräch mit Christina Weigl führte

Claudia Balzli-Leone, Redaktion.ch:

Tourismusfachfrau HF, freie Journalistin und PR-Texterin.

Im nächsten «Hotelier» (Teil 4):

Herz-Intelligenz:

Führen ist eine Dienstleistung.