

Man muss Dienen ernst nehmen

Aber müssen sich Kellner, Zimmermädchen oder Rezeptionistinnen alles vom zahlenden Gast gefallen lassen? Im Prinzip ja, sagt Gastro-Berater Michael Bayer, der jahrelang in der Gastronomie tätig war

Text: Thomas Askan Vierich

Aus Erfahrung und Beobachtung von Michael Bayer haben viele der in der hiesigen Gastronomie und Hotellerie Tätigen Schwierigkeiten mit dem Begriff „Dienen“. Bei den Chefs sehe es noch ein bisschen besser aus, weil die meist unternehmerisch denken und wissen, dass sie den Gästen etwas bieten müssen. Aber den Angestellten sei nicht immer klar, dass ihren Lohn nicht der Chef zahlt, sondern der Gast. Die hätten verinnerlicht: „Wenn der Gast höflich und nett ist, dann bediene ich ihn auch. Wenn nicht, dann nicht“, sagt Bayer. Und das sei kein gutes Konzept, vor allem nicht für den Mitarbeiter selbst. „Natürlich gibt es Grenzen, die der Gast in keinem Fall überschreiten darf“, schränkt Bayer ein. „Anfassen, rassistische, auch sexistische Beleidigungen gehen gar nicht. Aber bis dorthin gibt es noch ein weites Feld.“

Es gibt keine Regeln

Das Problem für Bayer liegt darin, dass die Menschen immer Regeln haben möchten, an die sie sich halten können. Was ist richtig, was ist falsch? „Natürlich hat jeder das Recht, seine Grenzen zu definieren. Aber je toleranter ich selbst dem anderen gegenüber auftrete, je mehr ich bereit bin, dem Gast wirklich zu dienen, desto leichter tue ich mir bei meiner Arbeit und desto eher kommt der Gast wieder und desto eher ist meine Existenz gesichert.“

Auch wenn der Gast unverschämter ist? „Es ist immer die Frage, wie ich das definiere.“ Bayer spricht von „Etiketten“: „Wir kleben jedem ein Etikett auf. Wenn zum Beispiel ein Gast mit dem Finger schnippt, will er eigentlich nur Aufmerksamkeit. Wenn ich das als herabsetzende Geste interpretiere, ist das mein Etikett. Ich müsste das aber nicht so sehen. Wenn ich es so sehe, habe ich ein Problem. Es könnte aber sein, dass ich den Gast wirklich zu lange übersehen habe oder er kennt einfach meine Sprache nicht und weiß nicht, wie er sich anders bemerkbar machen soll. Es gibt tausend Etiketten oder Gründe für diese Geste.“

Ich entscheide

„Ich kann mich nur herabsetzen lassen, wenn ich das will. Wenn ein Obdachloser auf der Straße hinter mir herschnippt, fühle ich mich auch nicht herabgesetzt. Ich entscheide das selbst.“

Dieses Prinzip der Etiketten lässt sich beliebig fortsetzen: Was ist, wenn der Gast vergisst, „bitte“ und „danke“ zu sagen? Oder Unmutsbekundungen äußert? Oft kommt es auch ganz einfach zu einem Clash der Kulturen: Was bei uns unhöflich wirken könnte, ist im Herkunftsland des Gastes ganz normal. Man könnte den fremden Gast bitten, bestimmte Anstandsregeln einzuhalten, aber laut Bayer hat der Angestellte nicht das Recht, dies zu



Mann bzw. Frau entscheidet selbst, ob man sich beleidigen lassen will. Besonders als Dienstleister. Anders geht es gar nicht.

verlangen. Auch nicht mit einem Knigge wie in Zell am See, wo man arabische Touristen „zur Räson“ bringen wollte. Hat nicht funktioniert.

Es handelt sich auch nicht um einen Machtkampf. Das sei auch wieder ein Etikett, so Bayer. „Wir müssen die Konsequenzen tragen, wie wir etwas sehen. Die Etiketten haben einen Preis.“ Wenn ich mich als „Dienender“ in der schwächeren Position sehe, habe ich schon verloren. Ich habe entschieden, für Menschen da zu sein, als Krankenschwester, als Arzt oder eben als Rezeptionistin oder Kellner. Das ist meine Entscheidung. Ich muss diesen Job nicht machen. Dann agiere ich aus einer Position der Stärke heraus. Krankenschwestern oder Altenpfleger werden auch oft von ihren „Kunden“ beschimpft. Die allerdings oft in einer Ausnahmesituation sind. Und

„Es ist immer eine Frage, wie ich die Unverschämtheiten des Gastes definiere.“

„Wenn ich mich als Dienender in der schwächeren Position sehe, habe ich schon verloren.“

das ist wieder eine Etikett. Ein Etikett, das mir hilft. Ich sage mir: Die können nichts dafür, die sind krank oder senil, das kann, das muss ich ertragen.

Basis Trinkgeld

„Man sollte möglichst die Emotionen herausnehmen“, empfiehlt Bayer. Das Problem in Österreich und Mitteleuropa sei, dass viele nicht verstanden hätten, dass sie der Gast zahlt. Da helfen auch keine Kollektivverträge. Bayer hat jahrelang im Ausland auf Trinkgeldbasis gearbeitet, auf Basis eines Hamburgers plus Trinkgeld. „Da lernt man schnell, ob man sich jetzt aufspielen und seine Miete riskieren soll.“

Über solche Aussagen werden die Gewerkschaften wenig begeistert sein. Bayer hat in Miami erlebt, dass der Restaurantbesitzer seine Tische an die

Kellner „verpachtet“ hat. Die Verantwortung für die Umsätze und das Einkommen lag allein beim Kellner. Der Besitzer kümmerte sich nur um die Hardware. Das habe gut funktioniert, auch für den Kellner. Weil das Trinkgeld oft sehr gut war.

Wer zahlt, schafft an?

Bringt das den Kellner nicht in die üble Situation, sich beim Gast „einschleimen“ zu müssen? „Wieder ein Etikett“, erwidert Bayer. Die Frage sei, wie ich mich definiere: Bin ich ein Serviertraktor, der Getränke und Essen heranschleppt? Oder kümmere ich mich wirklich um das Wohlergehen meiner Gäste? Wenn ich Letzteres ernst nehme, dann übergehe ich, dass ein Gast gerade einen schlechten Tag hat, und versuche trotzdem, ihm eine schöne Zeit zu bereiten. Er oder sie wird es mir danken, spätestens beim Trinkgeld. Ich habe die Chance, den Gast umzupolen. „Oft haben sich anfangs unhöfliche Gäste bei mir am Ende entschuldigt – ohne dass ich auf ihre Unhöflichkeiten reagiert hätte. Ich habe sie einfach ignoriert, bin professionell und freundlich geblieben.“

Einfach wegstecken

Natürlich hat auch Bayer manchmal zurückgepatzt. Aber das kam eher selten vor. Wenn man als Dienstleister jede Bemerkung auf die Goldwaage legt, könne man den Job nicht machen. „Man darf das nicht an sich heranlassen – wie ein Arzt oder Rettungsfahrer. Ich entscheide, was ich hören will oder nicht. Selten ist man als Kellner oder Kellnerin der Grund, dass sich ein Gast aufregt, sondern immer nur eine Art Blitzableiter“, sagt Michael Bayer. „Auch wenn man angeschrien wird. Dann muss der Gast schon sehr verzweifelt sein. Einfach wegstecken. Das muss man einordnen. Das ist die Emotion des Gastes. Freundlich darauf eingehen, eine Lösung anbieten. Die Luft rauslassen. Auch und vor allem zum eigenen Seelenheil.“

Info

MICHAEL BAYER

Der Trainer und Berater bietet Schulungen für Mitarbeiter mit direktem Gästekontakt sowie Schulungen für Führungskräfte an.

www.michaelbayer.at



Christian Sageder/vdg