



WEINBERGSTRASSE 155
8006 ZÜRICH
SEFIKA@GARIBOVIC.CH
WWW.GARIBOVIC.CH
TEL. 079 687 7292

Adresse

Zürich, den 24. Januar 2008

Gastronomie in der heutigen Gesellschaft – Dienen oder Dienstleistung

Wie sagt der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick? Man kann nicht nicht Kommunizieren. Nicht einmal Führungskräfte können das. Für sie ist Kommunikation sogar noch viel wichtiger als für Angestellte. Führungskräfte sollen – müssen Mitarbeitende führen, Hierarchie zeigen, und diese Führungshierarchie besteht zu rund 90% aus Kommunikation.

Fakt ist: Kaum eine andere Komponente der Unternehmenswirklichkeit ist so Entscheidend für den Erfolg oder Misserfolg wie die Kommunikation der „Führungsriege“. Die Gründe dazu sind ganz einfach: Wenn der „Chef“ spricht, hören alle hin. Gute Kommunikation kann die ganze Belegschaft mitreisen – idealerweise zum Erfolg - aber im schlechtesten Fall auch in den Abgrund. Die Führungsebene bestimmt in der Regel die Kommunikation oder beeinflusst dies. Hier muss angesetzt werden, wenn in einer Unternehmung gut kommuniziert werden soll.

Man unterscheidet zwischen verbaler, und nonverbaler Kommunikation. In der Regel kommuniziert man 20 – 25% Verbale und 70 – 75% Nonverbal. Dies findet natürlich auch in der Kommunikation mit dem Gast statt. Es ist demnach nicht nur wichtig, was man mitteilt sondern auch in welchem Ton und mit welcher Körperhaltung. Der Gast muss spüren dass das gesagt auch so gemeint ist, dann wirkt es überzeugend.

Kommunikation führt oft zu Interpretationschwierigkeiten.

Das Zitat des österreichischen Verhaltensforscher, Konrad Lorenz

„Gesagt ist nicht gehört, gehört ist nicht verstanden, verstanden ist nicht einverstanden, einverstanden ist nicht getan, getan ist nicht richtig getan.“

erklärt ganz gut, warum man im Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern gelegentlich das Gefühl hat, „völlig aneinander vorbei geredet zu haben“

Im direkten Gespräch mit den Kunden (Gästen) sind neben den Textbotschaften wie bereits erwähnt immer auch non- und paraverbale Informationen enthalten. Diese sind Körpersprache und Mimik, Tonfall der Stimme, Sprechpausen, Textbetonungselement, etc.



WEINBERGSTRASSE 155
8006 ZÜRICH
SEFIKA@GARIBOVIC.CH
WWW.GARIBOVIC.CH
TEL. 079 687 7292

Diese geben viel direkter Hinweise darauf, was unser Gegenüber wirklich meint. Meist werden diese von uns unbewusst entschlüsselt und auch interpretiert, darum ist Kommunikation so schwierig. Es ist somit sehr wichtig auf die Nonverbalen Kommunikationselemente bei seiner eigenen Kommunikation zu achten. Vergisst man diese wird der Interpretationsspielraum des Gegenübers sehr gross, die ihm fehlenden Informationen werden vom „Empfänger“ entsprechend seiner eignen Interpretation ergänzt. Beeinflusst wird er dabei auch durch seine momentane Stimmung, eigenen Erfahrungen usw.

Komplexe Selbstverantwortung

Arbeitgeber in der Gastronomie sind darauf angewiesen zu Wissen, wie ihre Mitarbeitenden Kommunizieren. Leider haben die meisten wenig Ahnung wie man mit der Ressource Mensch umgeht und haben dies nie gelernt.

Die einen sind gute, vielleicht geradezu geniale oder einfach nur brave Fachleute (mit allen per Du, vielleicht sogar mit den Gästen) und sind so die Karriereleiter „hoch gestolpert“. Andere haben ihren Weg über die Kadenschmiede gemacht, z.B. an einer Hochschule in Laborsituationen geübt und gelernt. In der Wirtschaft stehen sie jetzt plötzlich Menschen aus Fleisch und Blut gegenüber, Menschen mit Ecken und Kanten, Ältere, Jünger, (evtl. aus der ganzen Welt) sympathische und weniger sympathische. Und schnell ist man mit seinem Latein am Ende. Leider wird die Kunst, Tatsachen offen und sachlich zu kommunizieren in der Schweiz an kaum einer Schule gelehrt, sondern im Gegenteil teils sogar erfolgreich abtrainiert.

Freundliche Grüsse

K M G
KONFLIKTMANAGEMENT GARIBOVIC

Sefika Garibovic