



Ist der Kunde immer König? Gibt es Grenzen und wie geht man damit um?



Tipp von Oliver Friedrich



Der Gast ist König, befindet sich jedoch auch in meinem Königreich. Es gibt also Grenzen. Aber um zunächst die Basis klar zu machen: Wir versuchen alles, wirklich alles, damit sich unsere Gäste bei uns wohlfühlen. Sollte der Gast mit unserer Leistung einmal nicht zufrieden sein, dann suchen wir gemeinsam nach einer Lösung. Der Gast bezahlt für die Dienstleistungen schliesslich einen angemessenen Preis. Aber das Verhältnis von Gast und Gastgeber sollte eine Begegnung auf Augenhöhe sein. Werden wir wie Bedienstete behandelt oder haben wir das Gefühl, dass an uns grundlos Frust abgelassen wird – oder wird der Gast sogar ausfallend – dann ist eine Grenze überschritten, die wir höflich kommunizieren. Glücklicherweise kommt das so gut wie nie vor.