



Der Berufsverband  
für Training, Beratung  
und Coaching

News  
& Facts

## **Aufmerksamkeit im Service - Aktives Wahrnehmen - die Strategie, die wirklich greift**

Von Ulrike Dolle, Leiterin der Fachgruppe Service

Gerade letztens war ich wieder in einem Hotel in dem genau das vorkam, was mich so nervt. Die Dame an der Rezeption war formal freundlich und sprach mechanisch ihre Begrüßungsfloskel: „Guten Abend, hatten Sie eine gute Anreise?“ Ich sage dann immer „Ja“, da ich keine Lust habe zu erzählen, wie meine Anreise wirklich war. Nachdem ich meinen Namen angegeben hatte, wandte sie sich direkt dem Eincheckprozess zu. Dabei hat sie mich nicht einmal richtig angeschaut oder mit meinem Namen angesprochen.

Keine ihrer Verhaltensweisen hat auf mich empathisch gewirkt, da sie gleichzeitig damit beschäftigt war, mich den „Prozess-Vorschriften“ entsprechend zu behandeln und mit mir zu sprechen.

Jetzt werden Sie vielleicht denken: „Wieso, das geht doch! Zuhören, parallel dazu die Gäste im System suchen und die Folgeschritte einleiten.“ Das ginge vielleicht, wenn es nur eine rein motorische Handlung wäre. Da Sie jedoch mit dem Gast sprechen und nebenbei kognitive Energie für die Handlung am Computer aufwenden, ist das Gehirn doppelt belastet. Dadurch geht wertvolles Beziehungspotenzial verloren - und das merkt der Gast.

Um ausgezeichneten Service zu erbringen, ist es wichtig, dem Gast 100% Aufmerksamkeit zu schenken. Mitarbeiter, die sich wirklich auf den Gast konzentrieren, die aufmerksam sind, die ihn anschauen, wenn sie mit ihm reden und die beobachten können, wie sich der Gast fühlt, verbessern die Servicequalität nachhaltig. So kann der Gast auf eine besondere Art erreicht werden, die durch die prozesshafte Oberflächlichkeit nicht möglich ist.

Die Lösung ist „Aktives Wahrnehmen“, eine vielfach bekannte Strategie, die Übung braucht, aber bei richtiger Anwendung so einfach wie effizient ist.

Sie besteht aus 5 Schritten:

Schritt 1: Den Gast aktiv wahrnehmen

Schritt 2: Dem Gast aufmerksam zuhören

Schritt 3: Sich in den Gast hineinversetzen und nachvollziehen, was der Gast sagt und fühlt

Schritt 4: Interpretationen anstellen und Bedürfnisse erkennen

Schritt 5: Vermutungen vorsichtig äußern und dem Gast Angebote bzw. Lösungen anbieten

Ich hätte mich sehr gefreut, wenn die Dame an der Rezeption dieser Strategie nachgegangen wäre. Dann wären Floskeln nicht nötig und sie hätte mir das nötige Maß an Empathie und Aufmerksamkeit schenken können, welches ich mir gewünscht habe.

Ulrike Dolle, Leiterin der Fachgruppe Service im BDVT e.V.  
Expertin für exzellenten Service und Kundenkontaktpunkt-Management  
Systemische Organisationsberaterin, Trainerin