



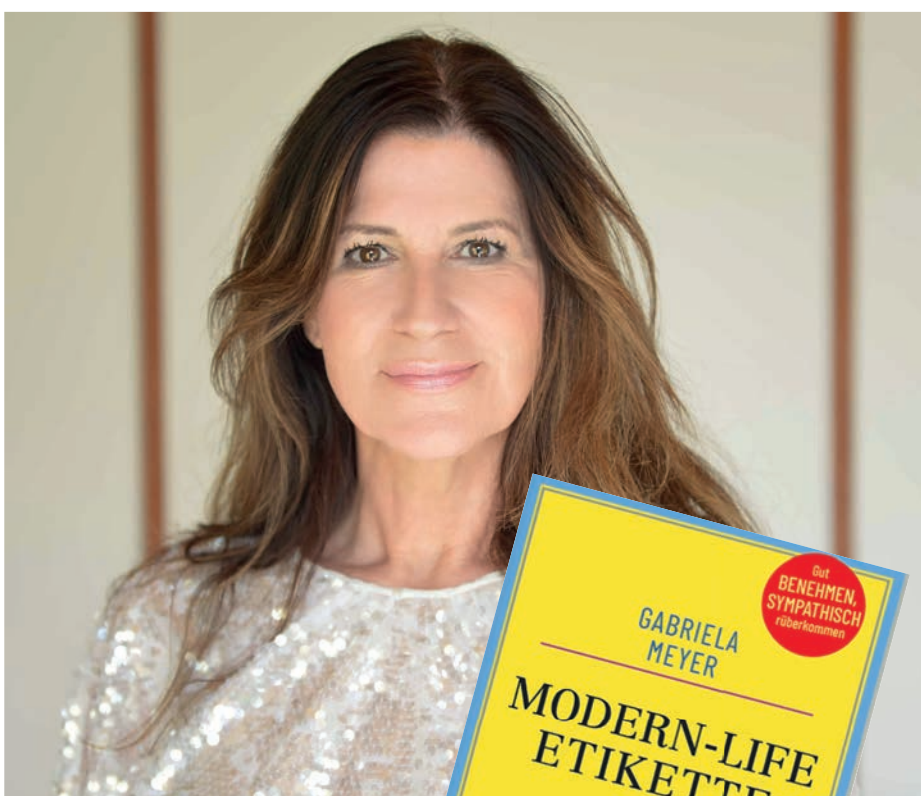
# Immer schön freundlich!

## Erfolgsgeheimnis Freundlichkeit

„Freundlichkeit sollten wir fördern, sie ist wertvoll“, findet die Autorin des Buchs „Modern Life Etikette. Moderne Umgangsformen, erfolgreiche Selbstpräsentation und digitale Etikette“ (Humboldt Verlag, 2020), Gabriela Meyer. Die schönsten Hotels von Hamburg, Paris, über Rio, Singapur bis Sydney waren für einige Jahre ihr zweites Zuhause. Wir haben mit der Kommunikationsexpertin und Trainerin für moderne Umgangsformen darüber gesprochen, wie wir es schaffen, im Umgang mit Hotelgästen und Kollegen freundlich zu bleiben.

### Warum ist Freundlichkeit für Sie ein Erfolgsfaktor?

Freundlichkeit ist wichtig für uns als Gesellschaft. Gerade in diesen Zeiten. Sie hält uns Menschen zusammen und kommt uns auch im Berufsleben zugute. Mit Freundlichkeit gewinnen Sie schnell Sympathien, bekommen Unterstützung und erreichen leichter Ihre Ziele. Menschen sehnen sich nach Resonanz: ein Lächeln, ein nettes Wort, etwas Anerkennung. Oft reicht schon ein lieber Blick oder ein Augenzwinkern. Wenn wir freundlich handeln, macht es uns auch selbst glücklicher, Studien belegen das. Leider wird freundliches Verhalten oft als Schwäche ausgelegt. Das Gegenteil ist der Fall: Wer sich wohlwollend verhält, braucht dafür Stärke, Empathie und Verstand.



*Gabriela Meyer, Autorin*

### Es ist aber nicht immer leicht, freundlich zu bleiben ...

Ja, es kann eine echte Kraftanstrengung sein, gelassen zu bleiben, zum Beispiel, wenn Gäste Sand in ein Zimmer schütten, weil sie eine Indoor-Beachparty feiern wollten. Doch auf alles empört zu reagieren, führt zu nichts. Sie zeigen Stil und Professionalität, wenn Sie versuchen, gelassen zu bleiben, eine Tür aufhalten oder eine Kollegin zum Kaffee einladen. Freundlichkeit ist eine Perspektive auf das Leben. Es geht dabei nicht darum, ein mechanisches Dauerlächeln aufzusetzen, sondern eher um „Liebesfähigkeit zu anderen“, wie es Erich Fromm ausdrückt. Freundlichkeit lässt sich nicht per Befehl verordnen.

### Wie schaffen wir es, auch missmutigen Gästen ein angenehmes Hotelenerlebnis zu bereiten?

Auch Missgelaunte kann man umstimmen und für sich gewinnen. Nehmen Sie sich immer Zeit für einen freundlichen Ton. Damit geben Sie Ihren Gästen das Gefühl, etwas Besonderes zu sein. Ein unterkühlter Sachbearbeiter

terton ist nicht beziehungsfördernd. Haben Sie für jeden Menschen ein nettes Wort übrig. Auch für Kratzbürsten. Geben Sie sich persönlich und höflich zugewandt. Antworten Sie konstruktiv, zeigen Sie Verständnis („Ich verstehe Sie ...“) und geben Sie Gästen die Gelegenheit, sich abzureagieren. Schießen Sie bei Beschwerden nicht gleich zurück. Setzen Sie einfach echte Freundlichkeit dagegen.

### Was sollte man beachten, möchte man freundlicher wirken?

In meinem Buch gehe ich ausführlich darauf ein. Sie klingen beispielsweise sofort freundlicher, wenn Sie ganze Sätze bilden und positiv formulieren. „Natürlich, ich bringe Ihnen sofort ein neues Handtuch!“ klingt charmanter und engagierter als „Gleich!“ Die Wortwahl entscheidet darüber, wie Sie wahrgenommen werden. Vermeiden Sie Textbausteine („Wie war Ihr Name?“) oder Floskeln („Ich tue mein Bestes!“). Es klingt einsilbig und wie auswendig gelernt. Geben Sie sich aktiv, hilfsbereit und zuvorkommend, so nehmen Gäste und Kollegen Sie als lebenswürdige Persönlichkeit wahr.

### Welche drei Dinge kann man sofort tun, um sich ein freundliches, positives Image aufzubauen?

Grüßen, gratulieren und bedanken Sie sich! Entscheiden Sie sich immer dafür. Gehen Sie nicht wortlos an Kollegen oder Hotelgästen vorbei. Betreten Sie Räume mit einem freundlichen Gruß. Auch wenn unser Leben immer formloser wird: Gratulieren Sie anderen Menschen. Sie zeigen damit, dass Sie die Mühe und das Erreichte anderer wertzuschätzen wissen. Wer andere erhöht, zum Beispiel durch ein Kompliment, erhöht sich selbst. „Danke“ ist ein Zauberwort, das uns allen leicht über die Lippen kommen sollte. Dankbar zu sein bedeutet anzuerkennen, was andere für uns getan haben. Es kann ein nicht selbstverständlicher Einsatz eines Mitarbeiters oder ein besonderer Moment sein, über den wir uns freuen. Das Allerwichtigste aber ist: Lächeln Sie. Teilen Sie Ihre Freude. Unbegründeter Frohsinn wirkt anziehend und entwaffnet. Ich finde, das ist schon mal ein guter Grund, möglichst freundlich durchs Leben zu gehen.

**Vielen Dank für das Gespräch.**



**Gabriela Meyer**  
[www.modernlifeseminars.de](http://www.modernlifeseminars.de)



ANZEIGE

## Schlafkomfort pflegeleicht

Den richtigen Hygiene Standard durch:

- waschbar 60 °C - 95 °C – tumblergeeignet
- keimfreie Pflege, kein Einsprung
- Öko-Tex Standard 100  
ACB-Prüf.-Nr. 92.0.1606/FI Hohenstein
- Hydrotransport-System
- EN Norm 12934

  
**Muehldorfer**  
WIR MACHEN BETTEN SEIT 1920

Muehldorfer GmbH & Co. KG, D-94145 Haidmühle, Tel. 0049 8556 96000  
[bett@muehldorfer.com](mailto:bett@muehldorfer.com), [www.muehldorfer.com](http://www.muehldorfer.com)