

Professionelle Höflichkeit im Hotel – Klarheit statt Unsicherheit

Modul 3 – Kommunikationsstruktur im Gästekontakt

Auszug aus dem Trainingssystem „HotelDeutsch Pro“

1. Management-Perspektive: Warum Struktur entscheidend ist

Internationale Teams bringen Motivation, Servicebereitschaft und Mehrsprachigkeit mit. Kommunikative Reibung entsteht selten aus fehlender Höflichkeit, sondern aus **falsch eingesetzter Höflichkeit**.

Indirekte vs. strukturierte Kommunikation

In vielen Kulturen gilt:

- Mehr Wörter = mehr Respekt
- Indirekt = höflich
- Entschuldigung = Professionalität

Im deutschen Hotelkontext gilt jedoch häufig:

- Klarheit = Kompetenz
- Kürze = Kontrolle
- Struktur = Sicherheit

Wirkung überhöflicher Formulierungen

Lange, indirekte oder mehrfach abgeschwächte Sätze können im Gästekontakt:

- Unsicherheit signalisieren
- Gesprächsdauer verlängern
- Missverständnisse erzeugen
- Entscheidungsfähigkeit infrage stellen



Im operativen Hotelbetrieb (Schichtsystem, Zeitdruck, hohe Gästeeerwartung) führt das zu:

- unnötigen Rückfragen
- erhöhtem Erklärungsaufwand
- sinkender wahrgenommener Professionalität

Professionelle Höflichkeit bedeutet nicht weniger Respekt. Sie bedeutet klare Gesprächsführung mit ruhiger Struktur.

2. Kommunikationsfehler im Hotelalltag

1. Überentschuldigung

✗ „Es tut mir wirklich sehr leid, ich weiß leider auch nicht genau, warum das passiert ist.“

Wirkung:

Unsicherheit. Distanz zur Lösung. Fokus auf Problem statt Handlung.

Professionelle Alternative:

✓ „Ich prüfe das sofort für Sie.“

Mini-Übung:

Formulieren Sie um:

„Es tut mir sehr leid, ich kann da leider im Moment nichts machen.“

→ _____

2. Weichmacher

Typische Wörter:

- vielleicht
- eigentlich
- ein bisschen
- eventuell

✗ „Vielleicht könnten Sie eigentlich kurz warten?“

Wirkung:

Keine Führung. Keine Klarheit.

Alternative:

✓ „Einen Moment bitte.“



Mini-Analyse:

Welche Wörter schwächen diesen Satz?

„Ich könnte vielleicht schauen, ob das eventuell möglich ist.“

→ _____

3. Konjunktiv-Ketten (Schuldeutsch)

✗ „Wenn es für Sie möglich wäre, könnten Sie vielleicht...“

Wirkung:

Unnatürlich lang, künstlich, nicht alltagstauglich

Alternative:

✓ „Bitte unterschreiben Sie hier.“

4. Fehlende Gesprächsführung

✗ Gast spricht laut – Mitarbeitende reagieren nur defensiv.

Professionell:

1. Wahrnehmen
2. Struktur geben
3. Handlung ankündigen

Beispiel:

✓ „Ich verstehe. Einen Moment bitte – ich kläre das sofort.“

3. Prinzip der strukturierten Höflichkeit

1. Hauptsatz = Stabilität

Kurze Hauptsätze wirken kontrolliert und professionell.

Beispiel:

„Ich kümmere mich darum.“

Statt: „Ich werde versuchen, mich darum zu kümmern.“

2. Klare Verben = Kontrolle

Verben wie: prüfen, klären, organisieren, informieren, reservieren
signalisieren Handlung.

3. Weniger Wörter = mehr Sicherheit

Je länger der Satz, desto größer das Risiko von Unsicherheit.

Transformationsübung

Formulieren Sie professionell:

1. „Ich werde mal schauen, was ich vielleicht machen kann.“
→ _____
2. „Es tut mir sehr leid, aber wir haben da eigentlich keine Möglichkeit.“
→ _____

4. Dialoganalyse – Hotelspezifische Szenarien

Reflexion:

Lesen Sie die Szenarios und notieren:

Welche Version signalisiert Kontrolle?

Welche verkürzt das Gespräch?

Szenario 1: Beschwerde

Gast: „Das Zimmer ist zu kalt!“

Version A:

„Es tut mir leid, vielleicht funktioniert die Heizung nicht richtig, ich weiß es nicht genau.“

Version B:

„Ich prüfe das sofort. Einen Moment bitte.“

Szenario 2: Zusatzwunsch

Gast: „Kann ich später auschecken?“

Version A:

„Vielleicht könnte das eventuell gehen, ich müsste erst fragen.“

Version B:

„Ich prüfe die Verfügbarkeit und gebe Ihnen gleich Bescheid.“

Szenario 3: Regelkommunikation

Gast: „Warum muss ich das Formular ausfüllen?“

Version A:

„Das ist eigentlich nur, weil wir das normalerweise so machen.“

Version B:

„Das Formular ist für die Anmeldung. Es dauert nur einen Moment.“

5. Gesprächsführung im Hotel – Strukturmodell

Professionelle Kommunikation folgt vier Schritten:

1. Wahrnehmen

→ „Ich verstehe.“

2. Benennen

→ „Das ist ärgerlich.“

3. Handeln

→ „Ich kümmere mich darum.“

4. Abschließen

→ „Danke für Ihre Geduld.“

Diese Struktur reduziert Emotionen und stärkt Serviceklarheit.

6. Transfer in den Betrieb

Reflexion im Arbeitsalltag:

- Wo erklären Sie zu viel?
- Wo entschuldigen Sie sich unnötig?
- Wo vermeiden Sie klare Aussagen?
- Wo fehlt Führung im Gespräch?

Praxisauftrag:

Setzen Sie diese Woche bewusst kurze Hauptsätze ein.
Beobachten Sie die Reaktion der Gäste.

7. Kompetenzmatrix – In diesem Modul trainierte Kompetenzen

Dieses Trainingsmodul stärkt:

- Interkulturelle Kommunikationsstruktur
- Professionelle Gesprächsführung
- Serviceklarheit im Gästekontakt
- Effizienz in Standardsituationen
- Reduktion sprachbedingter Missverständnisse
- Handlungssicherheit unter Zeitdruck

Dieses Modul ist Bestandteil eines strukturierten Kommunikationssystems für internationale Teams im Hotelbetrieb.