Kommunikation

Einfach sprechen ist hohe Kunst

Wenn ein Gast im Hotel aufschlägt, will er keine Gebrauchsanweisung. Er will ein Lächeln, einen klaren Satz, ein Gefühl von Ankommen. Wer klar und einfach spricht, vermittelt Kompetenz, schafft Vertrauen – und macht Gästen das Leben leichter. Kommunikationsprofi Dr. Tatjana Lackner, MBA zeigt, wie Sprache zur Stärke im Hotelalltag wird.

Wir leben in einer Welt, in der man über alles eine Masterclass machen kann: vom Handtuchfalten bis zur Miso-Suppe. Aber die wahre Klasse liegt in der Reduktion. Wer einfach spricht, zeigt, dass er verstanden hat. Wer kompliziert spricht, will selbst wirken.

Die Schönheit der Klarheit

In der Rhetorik heißt das Prinzip Occam's Razor: Streiche alles Überflüssige. Wenn Du einem Gast erklärst, wie das WLAN funktioniert, sag nicht:

Unser Netzwerk basiert auf einem dualen Frequenzsystem von 2,4 und 5 GHz.

Sondern: *Das WLAN heißt: SunsetHotel-Free. Kein Passwort nötig.*

Simplicity heißt: Der andere muss nicht denken, um Dich zu verstehen.

Die Musik der Sprache

Ein Satz, der sich leicht spricht, klingt auch leicht.

Sag: *Ich kümmere mich gerne darum.*

Statt: *Ich werde das intern weiterleiten.*

Ein Satz ist kein Formular.

> **Profis in der Hotellerie wissen: Stimme, Tempo und Wortwahl sind wie Gewürze; ein Hauch zu viel und das Gericht kippt.**

Reduktion ist kein Verzicht, sondern Luxus

Wie beim Design eines Boutique-Hotels. Weniger Deko, mehr Atmosphäre. Weniger Gerede, mehr Wirkung. Einfache Sprache ist wie eine klare Linie im Raum: Sie schafft Vertrauen.

Komplexität erkennen heißt, sie fühlen

Simplicity beginnt mit Empathie. Wenn der Gast überfordert wirkt, liegt es selten an seiner Intelligenz, sondern an Deiner Informationsflut. Eine gute Servicekraft erkennt das sofort; sie liest Gesichter wie Menükarten.

Rhetorische Übung: Fasse die Erklärung Eures Housekeeping-Prozesses in einem Satz zusammen, den ein Zwölfjähriger versteht. Wenn das gelingt, ist Deine Kommunikation glasklar.

Emotion schlägt Information

Simplicity heißt nicht, dass Du weniger sagst. Es heißt, dass Du Wesentliches fühlbar machst. Beispiel:

Statt: *Das Frühstücksbuffet ist von 6:30 bis 10:30 Uhr geöffnet.*

Sag lieber: *Ab halb sieben duftet es nach Croissants, kommen Sie, wenn Sie Hunger haben.*

So geht Vereinfachung. Das ist Verführung.

Hier sieben **Tipps**, die das Leben einfacher machen und für die Gesprächsführung mit den Gästen relevant ist.

1. **Sag weniger, lächle länger!**

   Statt: *Willkommen, darf ich Ihnen helfen?*
   Sag nur: *Schön, dass Sie da sind.*

   Lächeln, Blickkontakt – und Du hast schon gewonnen. Worte sind Bonus, Dein Lächeln ist die Hauptleistung.

2. **Komplimente sind Champagner: Selten, kalt, nie aus der Dose.**

   Statt generisch zu sagen: *Schönen Tag.*
   Sag besser: *Diese Farbe steht Ihnen richtig gut.*

   Präzise, aufmerksam, und der Gast spürt: Du siehst ihn wirklich.

3. **Der Gast will keine Wahrheit, er will eine Temperatur.**

   Wenn er sagt: *Es war eine lange Reise*, dann antworte nicht mit Wetterbericht oder Fakten, sondern: *Dann habe ich genau das Richtige für Sie vorbereitet, damit Sie sofort entspannen können.*

   Du verkaufst Wohlbefinden, keine Zimmer.

4. **Höre zu, als wärst Du ein Geheimagent.**

   Jeder Satz der Kundschaft ist ein neuer Hinweis. Wenn Du sie beiläufig sagen hörst: *Ich liebe ruhige Bars,* dann hast Du vieles erfahren für Deinen nächsten Spielzug: *Gerne zeige ich Ihnen gleich unseren versteckten Salon.*

   Lerne zwischen den Zeilen zu lesen und zu handeln.

5. **Service ist keine Unterwerfung.**

   Wenn man Dich fragt: *Können Sie mir ein Taxi organisieren?* Antworte souverän: *Natürlich, ich lasse es gleich für Sie vorbereiten. Ich habe bereits an die beste Route gedacht.*

   So bleibst Du charmant, aber in Kontrolle; Luxus ohne Unterwürfigkeit.

6. **Jeder Check-in ist eine Liebesgeschichte mit Ablaufdatum.**

   Begrüße den Gast wie jemanden, auf den Du Dich wirklich gefreut hast: *Ich freue mich, dass Sie da sind, wir haben Ihr Zimmer so vorbereitet, damit Sie sofort entspannen können.*

7. **Zeige Begeisterung, sei aufmerksam, aber nicht aufdringlich.**

   Wenn der Gast später geht, soll er denken: *Hier war alles so leicht und angenehm, gerne komme ich wieder.*

Hier einige **No-Go-Sätze** im gehobenen Hotelservice, die Du vermeiden solltest, weil sie den Eindruck von Unprofessionalität, Gleichgültigkeit oder fehlender Empathie vermitteln:

Ich weiß nicht.
- Lässt Dich uninformiert wirken.
- Besser: *Ich kläre das sofort für Sie ab.*

Wir haben gerade keine Zeit.
- Klingt nach Prioritätensetzung zulasten des Gastes.
- Besser: *Darf ich mich in 5 Minuten bei Ihnen zurückmelden?*

Das kostet extra.
- Klingt wie ein Verkaufstrick, sehr unpersönlich.
- Besser: *Gerne zeige ich Ihnen hier die Optionen.*

Ich kann Ihnen nicht helfen.
- Absolut tabu! Jeder Gast erwartet Unterstützung.
- Besser: *Ich finde jemanden, der Ihnen helfen kann.*

Rhetorisches Fazit:

> **Simplicity ist die Höflichkeit der Intelligenz. In der Welt des Service, wo jede Geste zählt, ist Sprache mehr als Information, sie ist Haltung. Wer einfach spricht, zeigt Respekt: vor der Zeit, der Aufmerksamkeit und der inneren Ruhe des anderen. Simplicity und Convenience hängen eng zusammen.**

Die Autorin

Dr. Tatjana Lackner, MBA
Kommunikations- & Verhaltens-Profilerin,
„Trainerin des Jahres“, Politiker-Coach,
6-fache Bestseller-Autorin

sprechen.com

Weiterbildung zum Thema

Webinarreihe „Dein Cockpit für Rezeption & Reservierung“
6 Module ab 16.03.2026
Im Abo oder einzeln buchbar.

Unternehmerakademie 2026-2028
8 Module ab 19.10.2026