



Österreich - Weltmeister im Gastgeben

6 Uhr Morgens und gerade läuft bei mir das erste Match von Österreich bei der Fußball Weltmeisterschaft. Österreich ist wieder einmal im WM Fieber – hoffentlich auch noch, wenn diese Ausgabe erscheint.

In Österreich gibt es bekanntlich neun Millionen Fußballtrainer. Nach jedem Match weiß jemand, wer hätte spielen müssen, wer auf die Bank gehört und warum die Taktik falsch war. Und da finde ich Parallelen zu meinem und deinem Geschäft: Wir haben nicht nur neun Millionen Fußballtrainer, sondern auch neun Millionen Gastgeber:innen, Gastronomieprofis und Hospitality-Expert:innen. Kaum jemand betritt ein Restaurant, Hotel oder Café, ohne eine klare Meinung dazu zu haben, wie es besser gehen könnte. Die Musik, die Speisekarte, die Portionen, die Preise, der Service, die Öffnungszeiten – zu allem gibt es Vorschläge, Empfehlungen und manchmal auch ungefragte Ratschläge.

Früher haben mich solche Situationen genervt. Heute sehe ich sie deutlich entspannter. Denn die meisten Menschen meinen es gar nicht böse. Sie teilen ihre Erfahrungen, ihre Erwartungen und ihre persönliche Sicht auf die Dinge. Manchmal steckt dahinter sogar ein wertvoller Hinweis. Die eigentliche Herausforderung besteht nicht darin, jede Meinung anzunehmen oder jede Kritik abzuwehren. Die Herausforderung besteht darin, als Gastgeberin oder Gastgeber souverän damit umzugehen, ohne die eigene Haltung zu verlieren.

Dafür empfehle ich drei Dinge:

- **Herzlichkeit:** Nicht jede Kritik ist ein Angriff. Oft möchten Menschen einfach gehört werden. Ein ehrliches „Danke für den Hinweis“ oder eine Rückfrage öffnet Türen und schafft Verbindung.
- **Klarheit:** Zuhören bedeutet nicht immer zustimmen. Gute Gastgeber:innen prüfen Rückmeldungen, treffen aber weiterhin ihre eigenen Entscheidungen und bleiben ihrer Linie treu.
- **Humor:** Mein persönlicher Favorit. Wer über manche Situationen schmunzeln kann, nimmt ihnen die Schwere. Ein Lächeln oder humorvoller Kommentar entschärft oft mehr als jede Diskussion.

Vielleicht ist genau das eine der wichtigsten Gastgeberqualitäten unserer Zeit: die Balance zwischen Offenheit und Haltung. Denn Meinungen wird es immer geben – in der Gastronomie genauso wie beim Fußball. Die wirklich großen Gastgeber:innen erkennt man nicht daran, dass sie es allen recht machen. Sondern daran, dass sie Menschen mit Herzlichkeit begegnen, mit Klarheit führen und selbst in herausfordernden Momenten ihren Humor behalten. Das macht nicht nur den Unterschied für die Gäste, sondern auch für die eigene Freude an diesem wunderbaren Beruf.

Du möchtest einen ehrlichen Impuls, der dich weiterbringt und Klarheit? Melde dich gerne bei mir persönlich unter christine@friedreich.at