



»OBSERVER«

falstaff Karriere
Das Karrieremagazin für Hotellerie und Gastronomie
Wien, im April 2017, Nr: 2, 6x/Jahr, Seite: _
Druckauflage: 30 000, Größe: 83,95%, easyAPQ: _
Auftr.: 9788, Clip: 10493994, SB: Sturm Martin

Position

www.observer.at



karriere / GENTLEMEN

BEHAVE!

Von wegen alte Schule: Gepflegte Umgangsformen gegenüber Gästen und Mitarbeitern sind in der Gastronomie gefragt denn je – und ein durchaus vielversprechendes Erfolgsmodell. Willkommen im Gastro-Gentlemen's Club!

TEXT SONJA PLANETA

Ein Gentleman, wie er
im Buche steht:
»Vestiboul«-Chef
Christian Domschitz





Der Gentleman ist zurück. Dass er dabei nur allzu gerne auf Äußerlichkeiten reduziert wird, trübt den Blick auf seine wahren Vorzüge: Denn seit jeher sind es weder gut sitzende Anzüge noch auf Hochglanz polierte Schuhe, die einen Gentleman ausmachen. Wirklich entscheidend sind Persönlichkeit und Auftreten – beides Merkmale, die auch bei Gastronomen immer stärker gefragt sind, haben sie doch als Gastgeber und Gesicht nach außen ihre Unternehmen angemessen und Erfolg bringend zu repräsentieren. Folglich findet man den Gentleman heute auch in Restaurants, hinter Bars und im Weinkeller. »Ein guter Gastronom sollte zwangsläufig auch ein Gentleman sein. Was wäre denn das Gegenteil? Ein unfreundlicher, mürrischer Mensch, der Gäste dauerhaft für sich gewinnen möchte. Schwer vorstellbar, auch wenn in manchen Betrieben sicherlich die Eigenarten des Gastgebers zum gelungenen Gesamtarrangement dazugehören«, erklärt André Goerner, Gründer des »Gentlemen's Circle« in Berlin. Seiner Meinung nach zeichne den Gastronomen als Gentleman vor allem eines aus: Aufmerksamkeit. »Ein guter Gastronom erkennt, was seine Gäste möchten und wie und wo sie sich wohlfühlen«, so Goerner. Diese Ansicht teilt auch Rhetoriktrainer Michael Ehlers, zu dessen Seminarteilnehmern auch regelmäßig Personen aus der Gastronomie zählen: »Gentle-man«, der einfühlsame Mann. Die Verbindung zum Gastronomen ist offensichtlich: »Um die perfekte Dienstleistung zu erbringen, muss er die Bedürfnisse seines Gastes erspüren und auf angemessene Weise befriedigen können.« Klares Ziel sei es, »dass der Gast seinen Aufenthalt als außergewöhnlich positiv empfindet und wiederkommt.«

REDEN IST GOLD

Um das zu erreichen, kann ein stilsicherer Auftritt des Gastgebers und seines Teams

»Ein guter Gastronom sollte zwangsläufig auch ein Gentleman sein und erkennen können, wie und wo sich seine Gäste wohlfühlen.«

ANDRÉ GOERNER »Gentlemen's Circle« Berlin



André Goerner
Gentleman,
Ästhet und
Inbegriff des
kultivierten
Berliner Herrn.



Manufaktur für
Herrenkultur Der
Berliner Concept Store
»Gentlemen's Circle«.



Gastgeber durch
und durch
»la vie«-Patron
Thomas Bühner.



Die Bühne
gehört dem Gast
Drei-Sterne-Restaurant
»la vie«
in Osnabrück.



Der Floh
Gastwirt Josef
Floh aus
Langenleiten in
Niederösterreich.

Persönlichkeit und Auftreten sind auch bei Gastronomen immer stärker gefragt. Immerhin haben sie ein Unternehmen zu repräsentieren.

gepaart mit gutem Benehmen wahre Wunder bewirken. Denn in Zeiten, in denen Restaurantbetreiber und Köche wie Popstars gefeiert werden, suchen sich Gäste ein Lokal in der Regel nicht mehr nur aufgrund der dort angebotenen Speisen aus: Man will sein Idol aus Hochglanzmagazin und TV-Kochshow persönlich treffen, vielleicht ein Selfie machen, Small Talk führen. Ein guter Ausdruck, Selbstsicherheit und Redegewandtheit werden für den Gastronomen in dieser Situation zu wichtigen Soft Skills. »Früher waren gastronomische Betriebe immer ein bisschen unterwürfig, man hat dem Gast gedient. Das hat sich geändert: Heute sind Gastronomen, Köche, aber auch Winzer Superstars, die sich anheimmeln und bitten lassen. Wem es dabei gelingt, den richtigen Ton zu treffen, der einerseits den neu erworbenen Status stützt, ohne überheblich zu wirken, und andererseits beim Gast ein Wohlgefühl erzeugt, das sich dieser auch wünscht und erwartet, ist klar im Vorteil«, weiß Barbara Blagusz. Die Expertin für Stimm- und Sprechwirkung im Verkauf beobachtet vor allem unter Weinbauern ein gesteigertes Interesse an individuellen Coachings. Die Ausgangsfrage der Winzer sei dabei meistens dieselbe: Wie bekomme ich mehr Kunden? »Rhetorik ist wichtig, damit das, was du sagst, auch möglichst authentisch ist und du deine Botschaft so rüberbringst, wie du sie verstanden haben willst. Ich bekomme von Winzern oft das Feedback, dass sie nach meinen Coachings schneller auf den Punkt kommen und in Kundengesprächen weniger Scheu haben, die entscheidende Abschlussfrage zu stellen, nämlich ob der Kunde Wein kauft oder nicht«, so Blagusz. Auch Gastwirt Josef Floh aus Langenleiten in Niederösterreich vertraut vor öffentlichen Auftritten gerne auf professionelle Unterstützung und hat bereits in einem mehrtägigen Stimmseminar sowie bei Einzelcoachings Stimme, Ausdruck und Gehör trainiert. Anlass waren einst Veranstaltungsreihen, bei denen der Gastronom nach wie vor regelmäßig als Moderator



> auftritt. Dank der Coachings könne er Präsentationen und Veranstaltungen heute seine persönliche Note verleihen, so Josef Floh, der damit einen wichtigen Aspekt anspricht: Rhetorik soll die eigene Persönlichkeit unterstreichen und sie weder überdecken noch den Gastronomen zum Schauspieler machen. Schließlich ist auch Gentleman-Sein eine Lebenseinstellung und nichts, was man in einem Seminar lernen kann. »Die Grundvoraussetzung, um als Gentleman aufzutreten, ist, seine Gäste zu mögen. Gastgeber zu sein, kann man nicht spielen, das muss man in sich haben«, ist der deutsche Drei-Sterne-Koch Thomas Bühner aus dem »la vie« in Osnabrück überzeugt. Laut Gästefeedback sei er mittlerweile einer der wenigen Köche, die sich noch im Restaurant zeigen und ihre Gäste persönlich begrüßen. Bei Interesse kann man im Laufe des Abends sogar für ein Meet & Greet zu ihm in die Küche kommen. »Wir wollen unseren Gästen den perfekten Abend bieten, dabei aber trotzdem eine lockere Atmosphäre schaffen«, so Bühner. Locker nimmt es der Spitzenkoch übrigens auch in puncto Kleidung. Seit seine Gäste nicht mehr in Anzug und Krawatte erscheinen, ist auch sein Outfit und das seines Teams legerer geworden: »Privat kaufe ich mir gerne hochwertige Kleidung, aber im »la vie« hat diese nichts zu suchen. Wir sind dort Gastgeber und sollten dementsprechend schlicht auftreten – die Bühne gehört unseren Gästen.«

MODISCH PASSEND

Auch wenn es den wahren Gentleman, wie eingangs erwähnt, nicht definiert, kommt der Gastronom durch das öffentliche Interesse an seiner Person nicht umhin, sich Gedanken über sein äußeres Erscheinungsbild zu machen. Paradebeispiel für einen Gentleman mit ausgeprägtem Modestil ist etwa die Münchner Bar-Legende Charles Schumann. »Sie glauben gar nicht, wie viele Menschen allein darauf achten, ob die Schuhe geputzt sind«, erzählt Martin Sturm, Inhaber von »Sturm Herrengaststätte« am Wiener Parkring. Ein gepflegtes und angemessenes Auftreten sei für den Gastronomen daher unerlässlich. Absolute No-Gos sind ungebügelte Hemden und ein zu aufdringliches Aftershave. »Es sind meist Kleinigkeiten, die man unterbewusst wahrnimmt, anhand der wir eine Person aber einschätzen – darüber sind sich die Gastronomen im Klaren«, so Sturm über die Motivation von Köchen & Co., seinen Service in Anspruch zu nehmen.



Markenzeichen: bunte Socken
Christian Domschitz beweist auch modisch Stilsicherheit.

Einer davon ist Christian Domschitz, Gastgeber und Küchenchef im Restaurant »Vestibül« im Wiener Burgtheater. Obwohl ihm Kleidung mit stimmigen Accessoires ein großes Anliegen ist, besticht der wahre Gentleman aber auch in seinen Augen durch andere Qualitäten: »Ein Gentleman weiß sich vor jeder Person zu benehmen, nicht nur vor einer Dame, hat Manieren, ist eloquent und lustig und beherrscht Small Talk

ebenso wie tief sinnige Gespräche.« Der richtige Ton gegenüber anderen ist auch für »la vie«-Patron Thomas Bühner das A und O: »In unserem Bereich muss nicht alles den Regeln entsprechen. Es ist für den Gast nicht entscheidend, ob du den Teller von links oder von rechts einstellst, wie die Serviette gefaltet ist oder welche Blumen am Tisch stehen. Wichtig aber ist, dass jedes Handeln grundsätzlich von Höflichkeit geprägt ist.«