

Prinzip Gastfreundschaft

Aus Gästen Stammgäste und Freunde machen

Christian Heinsdorf steht Gastronomen mit neuem Beratungsangebot zur Seite. Mit Spaß, Motivation und Leidenschaft zu mehr Erfolg.



Mit **Begeisterung** die Beziehung zu seinen Gästen pflegen: Ein Kernpunkt des „Prinzip Gastfreund“.

Glaukt man den einschlägigen Doku-Soaps, dann ist das Schlimmste, was einem heute passieren kann, Gastronom zu werden. Zur besten Sendezeit werden serviert: Pleiten, Pech und Pannen am laufenden Band. Glückliche, erfolgreiche Gastronomen? Die gibt es demnach nicht. Ein verzerrtes Bild der Wirklichkeit. Denn auch wenn die Gastro-Branche hart und ein Scheitern tatsächlich keine Seltenheit ist, gibt es selbstverständlich auch die andere Seite: den Gastronom, der seit Jahren mit Spaß an der Arbeit und für seine Gäste da ist. Wie aktuelle Statistiken zeigen, nimmt nicht die Anzahl der Betriebsinsolvenzen zu – wohl aber die Anforderungen, denen sich Gastronomen im Alltag gegenübergestellt sehen. Viele, die scheitern, vergessen vor lauter Überforderung dann das, was Gastronomie im Kern ausmacht: die Gastfreundschaft.

Um den Anfang vom Ende zu verhindern, steht Christian Heinsdorf Gastronomen mit einem neuen Beratungsansatz zur Seite: Dem „Prinzip Gastfreund“. Seine Methode: Er holt Gastronomen und deren Teams dort ab, wo sie aktuell stehen und erarbeitet die Lösungen gemeinsam mit ihnen. Ziel ist es, nachhaltig an der Beziehungsebene zwischen dem Gastro-Team und seinen Gästen zu arbeiten. Der 32-Jährige weiß, wovon er spricht: Bereits seit zehn Jahren ist der Berater Gastronom aus Leidenschaft und kennt die Tücken der Branche – aber genauso die Gewinn bringenden

Wege zu mehr Motivation, Spaß und letztlich Erfolg

Miteinander entscheidend

Heinsdorfs Restaurant „Moselbrück“ in Nennig ist gut besucht. Der Gastronom von der Mosel ist der Beweis dafür, wie schnell Gäste zu treuen Stammgästen werden, wenn es gelingt, eine positive Beziehung zu ihnen aufzubauen. Über mehrere Jahre hat er so das „Prinzip Gastfreund“ entwickelt und seine eigenen Erfahrungen im Beruf darin einfließen lassen. „Entscheidend ist, dass Gastfreundschaft auf allen Ebenen des Betriebs leidenschaftlich und authentisch gelebt wird. Diese Begeisterung und Freude überträgt sich automatisch auf den Gast und wirkt nicht nur sympathisch, sondern verkaufsfördernd“, ist Heinsdorf überzeugt. Zentrale Themen in seinen Gastfreund-Seminaren sind deshalb Mitarbeiter- und Unternehmenskultur.

Je nach persönlichem Erfahrungsstand können ratsuchende Gastronomen für sich und ihr Team zwischen drei aufeinander aufbauenden Seminarstufen wählen: „Für Einsteiger“, „Für Aufsteiger“ und „Heinsdorf Premium“. Zur Sprache kommen darin häufige Brennpunkthemen wie Reklamationen, der Verkauf oder der in der Gastronomie häufig gepflegte raue Umgangston. Unter dem Motto „Von der prinzipiellen zum Prinzip Gastfreundschaft“ lädt Heinsdorf am 3. Septem-

ber 2012 zu Denkanstößen für den Erfolg in der Gastronomie ins Victor's Residenz-Hotel Schloss Berg in Nennig. Von 18:30 Uhr bis 21 Uhr stehen Expertenvorträge rund ums Thema Gastfreundschaft und Marke auf dem Programm. Danach besteht ausgiebig Gelegenheit zum Netzwerken. Die Teilnehmerzahl für die exklusive Veranstaltung ist begrenzt. Interessierte können sich über die Website www.prinzip-gastfreund.de anmelden.

Christian Heinsdorf ist sich sicher: „Aktionen sorgen für Reaktionen. Wer sich dieser Faustregel bewusst ist, wird im gastronomischen Alltag überleben. Vieles ist selbst beeinflussbar.“ Als gastronomischer Berater sieht er es als seine Aufgabe, Gastronomen die Stärken ihres Betriebs bewusst zu machen.

Um Vertrauen aufzubauen, erzählt Heinsdorf aus seinem Praxisalltag, von eigenen Niederlagen und Zweifeln. Und gibt Tipps, wie es ihm selbst gelingt, seine Gäste besser zu verstehen und so gezielter auf ihre Bedürfnisse einzugehen. Einer davon: Alle Gäste erhalten zusammen mit der Rechnung „Bewertungskärtchen“ in Form von Bierdeckeln, auf denen sie das Essen, den Service und die Atmosphäre im Lokal bewerten können. Wer darüber hinaus persönliche Angaben zu sich macht, wird in das hauseigene Kundenbindungsprogramm aufgenommen und erhält regelmäßig Neuigkeiten oder auch einen Gutschein zum Geburtstag. Das Mitarbeiter-Team führt zudem ein Gästekommentar-Buch. „Hier sind wir an einem zentralen Punkt meines Konzepts“, unterstreicht Heinsdorf. „Mitarbeiter müssen im Umgang mit den Gästen sensibilisiert werden. Nur werden die Chancen, die sich daraus ergeben, meist zu wenig genutzt. Das soll das ‚Prinzip Gastfreund‘ ändern.“

„Unser gemeinsames Ziel bleibt aber stets das Gleiche: Wir wollen aus Gästen Stammgäste und aus Stammgästen Freunde machen – verbunden mit Spaß, Motivation und Leidenschaft. Kurz: Unser Ziel ist Gewinn bringende Gastfreundschaft. In jeder Beziehung“, fasst Christian Heinsdorf zusammen.

www.prinzip-gastfreund.de