

04.11.2022 um 05:20 Uhr

hr1 ZUSPRUCH



Ein Beitrag von
Simone Twents,

Katholische Dezernentin für Glaubenskommunikation und Pastorale Innovation, Fulda

Hotel Ritz-Carlton

Ich habe kürzlich ein Interview mit dem Gründer einer Hotelkette mit außergewöhnlichem Service gelesen: dem Ritz-Carlton. Der Gründer dieser klangvollen Marke heißt Horst Schulze und kommt aus Rheinland-Pfalz. Er ist gläubiger Christ. "Wirklicher Luxus heißt, dass wir den Gast so behandeln, wie er behandelt werden möchte", so Schulze. Er betont die "Selbstbestimmung" des Gastes. In seinen Hotels gibt es keine festen Zeiten zum Ein- oder Auschecken. Alles ist zu jeder Uhrzeit möglich. Ein Geschäftsmann, der durchgängig reist, muss zum Beispiel, so Schulze, nach seinem 28-stündigen Flug alles auf sich zugeschnitten vorfinden.

Individuelle Wünsche – den Menschen sehen

Wichtig ist ihm auch, auf individuelle Sonderwünsche und Bedürfnisse einzugehen. Der Gast soll das Gefühl haben, dass er im Blick ist. "Den Menschen zu achten, ist das Größte als Christ", ist das Grundprinzip von Schulze. "Wenn ein Gast kommt, behandle den Gast, als ob es Jesus selbst wäre." Diesen Spruch des Heiligen Benedikt hat sich Schulze zu eigen gemacht. Wenn er Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auswählt, dann nach zwei Kriterien: "Wir suchen Mitarbeiter aus, die Talent haben und die an unseren Träumen teilnehmen wollen, denn echter Service muss aus dem Herzen kommen."

Nicht nur Bedienstete

Der Leitsatz der Ritz-Carlton-Mitarbeiter ist: "We are ladies and gentlemen serving other ladies and gentlemen - Wir sind Ladies und Gentlemen, die anderen Ladies und Gentlemen dienen." Mich hat das überrascht. Dass so viel persönliche Haltung dahintersteht, hätte ich nicht gedacht. Aber dass das für die Gäste einen riesen Unterschied macht, leuchtet mir ein. Was mich daran berührt hat: sich selbst als Lady oder Gentleman zu verstehen und nicht nur als Bedienstete, macht einen Unterschied.

Das macht den Unterschied

Aus seiner eigenen Würde zu schöpfen, gibt der Arbeit eine andere Qualität. Die Person, der man einen Dienst leistet, in ihrer Einzigartigkeit wahrzunehmen, sie so zu behandeln, als ob sie Jesus selbst wäre und das ganz konkret im Rahmen einer alltäglichen Dienstleistung wie Zimmer putzen oder Getränke servieren oder eine Anfrage beantworten – das macht einen Unterschied. Das spüren Menschen. Gerne möchte ich das heute auch sein: Eine Lady, die anderen Ladies und Gentlemen dient und die damit einen Unterschied macht.