



**Kerstin Bernardi** ist Partnerin einer gastronomischen Unternehmensberatung, Trainerin, Sommelière und Weinakademikerin (Diploma WSET). Als Service-Expertin gibt sie auch Seminare für Lufthansa und andere Unternehmen im Premiumsegment.

## Kompetente und herzliche Gastgeber – vom professionellen Service in der Spitzen-gastronomie und an Bord

### Sie haben verschiedene Unternehmen in der Gastronomiebranche betreut. Wo sehen Sie Unterschiede, wo Parallelen zum Service an Bord?

Der Service an Bord unterscheidet sich vor allem durch die räumlichen Einschränkungen sowie bei Langstreckenflügen durch die Dauer des Fluges. Und natürlich spielt das Thema Sicherheit eine wichtige Rolle an Bord. Einen wesentlichen Unterschied gibt es auch bei den Mitarbeitern. In Spitzenrestaurants arbeiten Menschen, die in der Gastronomie ausgebildet sind und oft über jahrelange gastronomische Erfahrungen verfügen. Darauf können Flugbegleiter in der Regel nicht zurückgreifen. Trotz dieser Einschränkungen sollten sie versuchen, so nah wie möglich an die Situation in einem Restaurant heranzukommen, um die hohen Erwartungen der Gäste zu erfüllen oder zu übertreffen. Lufthansa weckt bei seinen Passagieren durch Werbung, wie etwa „Sterneküche in der First Class“ oder „Lassen Sie sich verwöhnen“, ähnlich hohe Erwartungen an den Service im Flieger wie in einem Spitzenrestaurant.

### Was macht für Sie den Unterschied zwischen einem guten und einem Spitzenservice aus?

Guter Service ist für mich das Arbeiten innerhalb

von Standards und Abläufen sowie ein sicheres Umgehen damit. Als Basis gehört dazu auch unbedingt Freundlichkeit. Beim Spitzenservice geht es um mehr, nämlich den Gast intuitiv, persönlich und sehr individuell zu betreuen, „Wohlfühlen“ zu vermitteln, ihm „Erlebnisse“ zu bieten, ihn zu überraschen. Man braucht neben all den gastronomischen Kenntnissen unbedingt ein gutes Gespür für Menschen und Situationen.

### Wodurch zeichnet sich eine professionelle Servicehaltung aus?

Eine professionelle Service-Haltung bekomme ich durch das Verständnis meiner Rolle. Wenn ich mich als „Diener“ für eine „Dienstleistung“ sehe, dann werde ich keinen wirklich professionellen Service bieten können. Ich muss mich als „Gastgeber“ verstehen und diese Rolle souverän und sicher auf Augenhöhe mit dem Guest ausfüllen. Lufthansa hat dies bereits in einer aktuellen Werbebotschaft aufgenommen: „Hostess? Flight Attendant? Host!“

### Wie entwickle ich eine Servicehaltung, die den Bedürfnissen des Gastes gerecht wird, mit der ich mich aber auch wohl fühle?

Als Grundvoraussetzung sollte man unbedingt gern mit Menschen arbeiten wollen und eine positive Grundeinstellung zur Rolle des Gastgebers mitbringen. Dies lässt sich selten trainieren, man muss es sozusagen „im Blut haben“. Um dann sicher und souverän gegenüber Gästen auftreten zu können, sollte man Standards und Abläufe trainieren, sich fachliche Kompetenz aneignen sowie permanent für aktuelle gastronomische Trends offen sein.