

# Geschäftsreisen mit *Stil*

Der Hotel-Knigge

Von Karin F. Hallinger



### **Unternehmensberaterin, Vertriebsprofi oder Event Managerin:**

Wer beruflich viel unterwegs ist, übernachtet häufig in Hotels. Gerade in jüngeren Jahren genießen viele das bewegte Berufsleben, in dem sie täglich herumkommen. Andere leben nicht so gern aus dem Koffer, müssen Geschäftsreisen aber in Kauf nehmen. Für alle gilt: Wer als Gast im Hotel einen guten Eindruck hinterlassen und nicht unangenehm auffallen möchte, tut gut daran, sich an bestimmte Verhaltensregeln zu halten. Grundsätzlich gilt im Hotel, wie an allen anderen Orten auch: Höflichkeit und Rücksichtnahme sind das A und O, wenn sich alle wohlfühlen sollen. Leider sind gerade Geschäftsreisende oft ungeduldig, weil sie unter Zeitdruck stehen, und lassen ihren Ärger über den stressigen Arbeitstag oder den gescheiterten Vertragsabschluss am Personal aus. Das sollte nicht sein, denn schließlich bemühen sich die Mitarbeiter des Hotels, Ihnen den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten, und sollten daher unbedingt mit Respekt behandelt werden. Dazu gehört, dass Sie freundlich grüßen, dem Personal nicht herablassend begegnen, immer höflich bleiben und pfleglich mit der Einrichtung umgehen. Wenn Sie unter Zeitdruck stehen und zum Beispiel am nächsten Morgen sehr früh zum Flughafen müssen, informieren Sie das Hotelpersonal rechtzeitig. Man wird Ihnen bestimmt entgegenkommen, damit Sie nicht hetzen müssen. Sicher können Sie bereits am Vorabend auschecken, und vielleicht wird man Ihnen ein extra frühes Frühstück herrichten, wenn Sie höflich darum bitten. Kommunikation ist alles!

**Berühmt-berüchtigt sind Hotelgäste**, die beim Frühstücksbuffet zuschlagen, als hätten sie seit Wochen nichts zu essen bekommen. Stilvoll ist das nicht! Natürlich dürfen Sie beim Frühstücksbuffet gern herzhaft zugreifen, aber laden Sie sich den Teller nicht zu voll; das wirkt gierig und zeugt nicht von guten Manieren. Besser ist es, kleine Portionen zu nehmen und dafür lieber häufiger ans Buffet zu gehen – dann aber bitte mit einem frischen Teller. Nehmen Sie nur so viel, wie Sie auch wirklich essen können. Selbst wenn Sie wissen, dass Sie den ganzen Tag unterwegs sein und wenig Zeit zum Essen haben werden: Bitte stellen Sie sich kein Lunchpaket vom Buffet zusammen. Es wird in Hotels äußerst ungern gesehen, wenn Gäste Speisen und Getränke aus dem Frühstücksrestaurant mitnehmen. Gegen den kleinen Hunger zwischendurch haben viele Hotels an der Rezeption Schalen mit frischen Äpfeln aufgestellt, aus denen Sie sich gern bedienen dürfen. Umgekehrt sollten Sie übrigens auch keine Speisen und Getränke von außerhalb mit ins Hotel bringen. Wenn es nach einem langen Arbeitstag abends spät wird, bis Sie wieder im Hotel eintreffen, essen Sie entweder vorher außerhalb oder fragen Sie den Hotelservice freundlich, ob er Ihnen noch etwas bringen kann. Wer sich vom Lieferdienst eine Pizza auf sein Zimmer bestellt oder mit der McDonald's-Tüte im Aufzug verschwindet, erntet mit Sicherheit Unmut. Sollten Sie zu müde sein, um noch im Restaurant Platz zu nehmen, lassen Sie sich lieber vom Hotelservice Speisen und Getränke auf Ihr Zimmer bringen, auch wenn es etwas mehr kostet.

**Frauen, die allein geschäftlich unterwegs sind**, können im Hotel übrigens um ein Zimmer in unmittelbarer Nähe des Aufzugs bitten, damit sie nachts nicht allein durch lange Hotelflure laufen müssen. Viele fühlen sich dann sicherer. Hinterlassen Sie Ihr Zimmer bitte in einem ordentlichen Zustand. Natürlich müssen Sie im Hotel nicht putzen oder das Bett machen – das erledigt der Zimmerservice –, aber Sie sollten dennoch pfleglich mit Mobiliar, Textilien und Ausstattung umgehen. Dazu gehört etwa, dass Sie nicht mit stark

verschmutzten Schuhen über den Teppich und durch das Bad laufen, den Koffer voller Staub oder Schneematsch nicht auf das Bett legen und keine Unmengen an Müll hinterlassen. Die gestapelten Meetingunterlagen des letzten Geschäftstermins, die Sie nicht mehr benötigen, gehören nicht in den Hotel-Papierkorb! Erstens ist ein Hotel keine Müllentsorgungsstelle, und zweitens könnten vertrauliche Daten in die falschen Hände gelangen. Wichtige Unterlagen sollten daher geschreddert und ordnungsgemäß zu Hause oder im Büro entsorgt werden.

**In den meisten Hotels und Pensionen** finden sich in den Badezimmern inzwischen Hinweisschilder, die den Umgang mit benutzten Handtüchern regeln; bitte halten Sie sich daran, auch wenn es Ihnen vielleicht im ersten Moment merkwürdig erscheint. Ja, Sie dürfen und sollen sogar die schmutzigen Handtücher, die Sie gern austauschen lassen wollen, auf den Badezimmerboden legen – aber bitte nur dorthin. Dies ist keinesfalls fleghaft, sondern dient dem Personal als eindeutiges Erkennungszeichen. So müssen nur die wirklich benutzten Handtücher gewaschen werden und nicht alle, zur Freude der Umwelt. Sollten Sie selbst einmal etwas zu waschen haben, wenden Sie sich am besten an den Reinigungsservice des Hotels. Natürlich dürfen Sie einen kleinen Fleck in der Bluse auch kurz am Hotelwaschbecken auswaschen. Breiten Sie anschließend das nasse Kleidungsstück aber bitte nicht auf dem Bett oder den Stühlen zum Trocknen aus. Vielleicht gibt es auf dem Hotelbalkon ein bereitstehendes Reck zum Wäschetrocknen, oder Sie finden im Bad eine Möglichkeit. Wenn nicht, übergeben Sie das Kleidungsstück lieber ebenfalls dem Reinigungsservice des Hauses. Übrigens bieten die meisten Businesshotels auch einen Schuhputzservice an, den Sie nutzen sollten, bevor Sie beispielsweise zu einem wichtigen Geschäftstermin gehen. Geputzte Schuhe sind im Berufsleben eine wichtige Visitenkarte!

**Kleine Shampoofläschchen und Seifenstücke**, die im Badezimmer des Hotels bereit liegen, werden den Gästen als Verbrauchsartikel zur Verfügung gestellt. Daher ist es auch völlig in Ordnung, wenn Sie diese kleinen Toilettenartikel mitnehmen. Anders verhält es sich natürlich mit fest installierten Seifenspendern oder bei Gegenständen, die dem Gast nur leihweise zur Benutzung überlassen werden, wie Handtücher, Bademäntel oder Regenschirme. Wer diese Dinge einsteckt, begeht keineswegs nur ein Kavaliersdelikt, sondern handfesten Diebstahl.

**Wenn Sie mit dem Service nicht zufrieden sind** oder ein Problem haben, schlucken Sie Ihren Ärger nicht hinunter, sondern wenden Sie sich freundlich, aber bestimmt an das Hotelpersonal. Man wird sich sicher bemühen, Ihnen behilflich zu sein, und Sie müssen vor der Abreise nicht verstimmt das Trinkgeld kürzen. Wenn Sie zufrieden waren, geben Sie ein Trinkgeld von fünf bis zehn Prozent. Dem Reinigungspersonal dürfen Sie gern eine Kleinigkeit auf der Ablage im Bad hinterlassen – vielleicht begleitet von einem freundlichen „Danke“. Dann wird man Sie auch beim nächsten Besuch wieder gern empfangen.



### **Zur Person**

Unsere Autorin Karin F. Hallinger ([www.knigge-hallinger.de](http://www.knigge-hallinger.de)) arbeitet mit großem Erfolg als selbstständige Knigge-Trainerin. Sie gehört zu den Renommiertesten im deutschsprachigen Raum. Sie verfügt über einen Abschluss als "Bachelor Professional Human Resources". Kontakt: [hallinger@businessandwoman.com](mailto:hallinger@businessandwoman.com)