

Stilradar

Guten Einsatz honorieren? Vom Loben und Trinkgeldgeben

Gehört es einfach zu seiner Aufgabe, wenn ein Mitarbeiter in der Dienstleistungsbranche etwas gut macht – oder kann man durchaus loben und die gute Leistung auch honorieren? Was muss ein Lob beinhalten, um auch als solches verstanden zu werden, und wie mächtig ist eine ernst gemeinte Anerkennung? Wie es sich hier und andernorts mit der Trinkgeld- und Lobkultur verhält und ob Demut und Dankbarkeit aus der Mode gekommen sind – mit diesen Fragen beschäftigt sich dieser Stilradar.

TEXT

Simone C. Hensch

«Tadeln ist leicht; deshalb versuchen sich so viele darin. Loben mit Verstand ist schwer; darum tun es so wenige.»

Anselm Feuerbach (1829–1880), deutscher Maler

Die Kraft des positiven Feedbacks

Jeder Mensch hat das Bedürfnis nach Anerkennung, Lob und Komplimenten. Ein Lob ist wie ein Medikament: Richtig dosiert kann es wirken und heilen, eine Überdosis aber hat schädliche Nebenwirkungen.

Wenn ein Mensch ausschliesslich für seine Leistungen gelobt wird, entsteht ein statisches Selbstbild. Diese Menschen gehen davon aus, dass sie gewisse Eigenschaften bei der Geburt mitbekommen haben und der Umwelt ständig beweisen müssen, wie toll sie sind. Sie weichen neuen Herausforderun-

gen eher aus, um sich nicht infrage stellen zu müssen. Werden dynamische Eigenschaften wie Einsatz, Anstrengung oder Kreativität und Ausdauer gelobt, wird das dynamische Selbstbild gefördert. Diese Menschen wissen, dass die Grundeigenschaften ihrer Persönlichkeit durch eigene Anstrengungen weiterentwickelt und durch ihren Einsatz und ihre Erfahrungen auch verändert werden können. Dies ermöglicht, Rückschläge und Niederlagen zu akzeptieren und sich immer wieder neuen Herausforderungen zu stellen.

(Quelle: Selbstbild. Dweck Carole, 2009)

Wann ist ein Lob ein Lob?

Übermässiges Lob stärkt vor allem bei Kindern nicht das Selbstbewusstsein, sondern fördert den Narzissmus, was zu mehr oder weniger schwerwiegenden Problemen auf dem weiteren Lebensweg führen kann. Blindes Lob (Du bist genial!) oder unspezifisches Lob (Super!) beinhaltet immer eine Bewertung der Person und unterstützt lediglich ein statisches Selbstbild. Ein Lob als Technik kommt ebenfalls nicht an: Wenn ich aus Berechnung oder Verpflichtung lobe, wird mein Tonfall oder meine Körpersprache mich verraten und beim Gegenüber höchstens Misstrauen auslösen. Wann also kommt ein Lob beim Gegenüber an? Wenn es echt und glaubwürdig ist, zeitnah und spezifisch (auf eine bestimmte Situation bezogen) und ohne Einschränkungen ausgesprochen wird.

Lob motiviert – wieso ist es bloss so schwer?

Gehören Sie zu den Vorgesetzten oder Eheleuten, welche die Einstellung haben: «Wenn ich nichts sage, ist es gut.»? Leider reicht dies oft nicht und trotzdem sind viele erstaunt, wenn das Commitment des Gegenübers nach und nach schwindet. Fehlendes Lob kann frustrieren, ehrliches und persönliches Lob kann die Wertschätzung und Verbindlichkeit enorm steigern. Verzichteten Sie dabei aber unbedingt auf die Sandwich-Methode, die bei vielen Chefs so beliebt ist: Das Lob wird zwischen Kritik versteckt.

Während Sie Lob nur verteilen, wenn es etwas zu loben gibt, können Sie Anerkennung häufiger ausdrücken. Auch Routinearbeiten und den Normalbetrieb kann man schätzen, indem man Danke sagt.

Materielles Lob – wann Trinkgeld geben?

Grundsätzlich ist Trinkgeld freiwillig und zusätzlich – trotzdem herrscht darüber Unsicherheit. Die Gepflogenheiten sind von Land zu Land unterschiedlich, und die ungeschriebenen Gesetze manchem nicht geläufig. Darum hier ein kleiner Trinkgeld-Knigge: Im Taxi wird in fast allen Ländern der Welt mindestens auf den vollen Betrag aufgerundet. Je nördlicher in Europa wir uns befinden, desto geringer ist oft das Trinkgeld: in Dänemark eher unüblich, in Italien und der Türkei doch schon sehr erwartet. Wer etwa zehn

Prozent der Rechnungssumme als Trinkgeld im Restaurant hinterlässt, ist generell gut beraten. Bei Rechnungen über 150 Franken verringert sich dieser Prozentsatz. Kofferträger erhalten meist ein bis zwei Franken/Euro pro Gepäckstück, das Zimmermädchen ein bis zwei Franken/Euro pro Tag. Natürlich darf es in der Luxushotellerie gerne auch etwas mehr sein.

In den USA und Kanada hingegen sind 15 bis 25 Prozent Trinkgeld in der Gastronomie und beim Taxifahren ein Muss. Denn dort sind die Grundlöhne oft sehr tief oder gar nicht existent und die Mitarbeiter auf den «Tip» angewiesen.

In Thailand und Malaysia hat sich eine sehr westliche Trinkgeldkultur entwickelt. In China und Japan haben Trinkgelder eigentlich keine Tradition, trotzdem werden heute in den Touristenzentren und in den internationalen Hotels auch die gängigen zehn Prozent erwartet.

Unzufriedenheit darf man zeigen

Wenn Service und Essen überhaupt nicht zufriedenstellend waren, dürfen Sie ausnahmsweise auf Trinkgeld verzichten und zusätzlich die Kritikpunkte dem Gastronomen sachlich erklären. Wenn Sie hingegen zufrieden waren, so lassen Sie das Trinkgeld nicht einfach auf dem Tisch liegen oder auf die Kreditkarte setzen (Ausnahme USA) – stilvoller ist es, die Anerkennung mit einem «Danke» persönlich zu übergeben.



Die Autorin: Simone C. Hensch ...

... ist Knigge- und Stilexpertin, Dozentin für Auftrittskompetenz, Autorin und gefragte Referentin im In- und Ausland. Seit 1999 ist sie Inhaberin von The Style Connection. Seit ihrer psychologischen Weiterbildung bietet sie neben Seminaren und Referaten im Bereich Stil & Etikette auch persönliches Verhaltenscoaching und psychologische Beratungen an. Hensch schreibt hier im Wechsel mit Susanne Lamprecht über die täglichen Stil- und Verhaltensstücken des Berufsalltags. Fragen senden Sie bitte an: s.hensch@werbewoche.ch; Stilexpertin.ch



Foto: AVG