

Mehr Mut zu Komplimenten

Nette Worte, die verbinden

„Komplimente wirken sich positiv auf die Stimmung aus – beim Empfänger und beim Komplimentgeber“, sagt Serviceexpertin Sabine Hübner: wie Komplimente gelingen können und was deren Tod ist.

ANJA KÖHLER FRA NU

„I'm so happy to fly with you today. Lufthansa is the best airline and you guys are doing a great job.“ Mit diesen Worten begrüßte ein amerikanischer Gast Andreas Schwabe an der Tür 1L. „Natürlich wusste ich, dass er nicht mich meinen konnte, trotzdem hat es mich so gefreut, dass ich seine Worte beinahe ernst und persönlich genommen hätte“, erinnert sich der PI.

**Missverständnisse ausschließen:
Der Tod des Kompliments ist die
Zweideutigkeit.**

Obwohl Komplimente dieser Art im Amerikanischen oft nicht mehr als Gesprächseröffnungsfloskeln sind, haben sie dennoch eine positive Wirkung auf die Stimmung zwischen den beiden Personen. „Die meisten Menschen empfinden Komplimente als Wertschätzung und reagieren nicht selten mit einem Gegenkompliment. Auf diese Weise bereichern Komplimente sowohl den Empfänger als auch den Komplimentgeber und stellen eine Verbindung zwischen den beiden her“, sagt Sabine Hübner, Serviceexpertin und Keynote-Speaker. Wenn dem so ist, warum verschenken wir dann nicht viel mehr Komplimente, beispielsweise an unsere Gäste? Die

Kommunikationstrainerin Sangita Popat hat beobachtet, dass viele fürchten, zu persönlich zu werden und eine Grenze zu überschreiten. Und in der Tat sind Komplimente eine Gratwanderung, insbesondere wenn die Begegnungen eher kurz sind und die Personen aus verschiedenen Kulturen stammen – so wie an Bord. Zu schnell kann ein Kompliment über ein hübsches Kleid als Flirten oder Anbietern missverstanden werden. Dennoch rät Sabine Hübner zu mehr Mut bei Komplimenten: „Besonders gut kommen Nettigkeiten an, wenn sie ein Detail benennen, das hervorsteht, beispielsweise die außergewöhnliche Farbkombination eines Halstuchs, das Design einer Sonnenbrille oder das feine Material einer Tasche.“

Die wirklich entscheidende Botschaft bei jeder Form von Wertschätzung aber sei: „Ich habe dich als Menschen

„Die meisten Menschen empfinden Komplimente als Wertschätzung und reagieren mit einem Gegenkompliment. So stellen sie eine Verbindung zwischen beiden her“, sagt Serviceexpertin Sabine Hübner.



FOTO: ASTRID M. OBERT



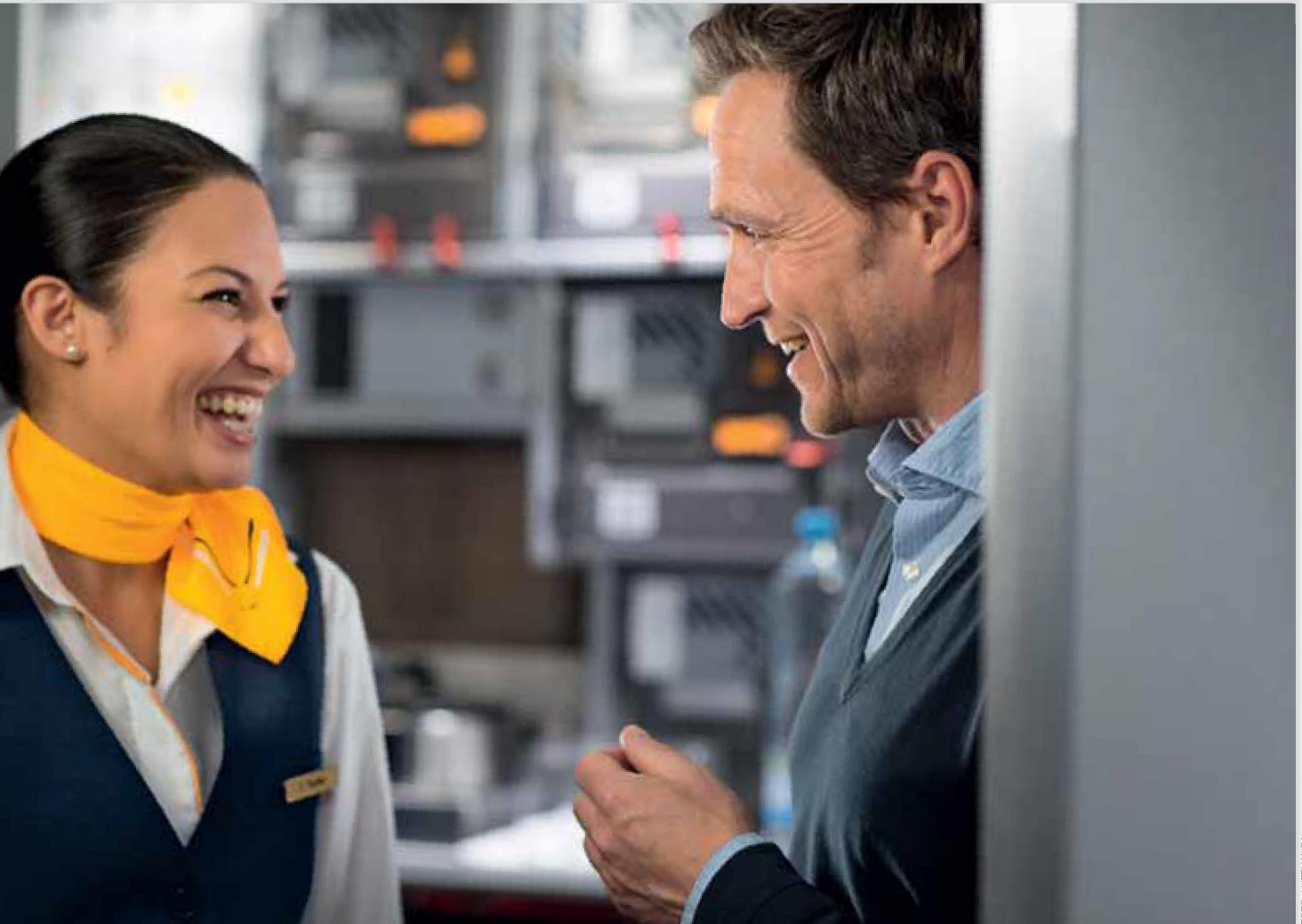


FOTO: LUFTHANSA

➤ wahrgenommen.“ Dafür reichen oft so kleine Bemerkungen wie: „Wirklich eindrucksvoll, wie gut Sie sich bei uns auskennen“ oder „Es ist sehr freundlich von Ihnen, dass Sie den Platz getauscht haben.“ Dabei spielt der Tonfall eine wichtige Rolle. Klingt nur ein Hauch von Ironie mit, verkehrt sich die Wirkung schnell ins Gegenteil oder wie die Rhetorikerin Gloria Beck schreibt: „Der Tod des Kompliments ist die Zweideutigkeit. Jede Quelle möglicher Missverständnisse sollte ausgeschlossen werden.“ Am einfachsten lässt sich das vermeiden, wenn man nur Dinge benennt, die man selbst wirklich gut findet. Das könnte ein Buch sein, das man

selbst gerne gelesen hat, oder ein ausgefallenes Souvenir.

Während in den USA und Europa persönliche und direkte Komplimente in aller Regel gut ankommen, würde das asiatische Gäste eher verlegen machen. „In Japan ist es unüblich, einer Person ein direktes Kompliment zu machen“, sagt Claudia Steibert, PII und IKK-Trainerin. Was die Japaner allerdings gerne hörten, sei ein Lob über ihre Deutschkenntnisse – auch wenn sie noch so rudimentär sind. „An der Stelle darf man ruhig ein wenig übertreiben.“ Ansonsten würden sich japanische Gäste sehr über jede Bemerkung freuen, die Wertschätzung gegenüber ihrer Kultur ausdrückt. Das könne das Essen ebenso betreffen wie die nationalen Heiligtümer oder die Kirschblüte.

Auch bei indischen Gästen seien direkte Komplimente eher unangebracht, so die indischstämmige Sangita Popat. „Allerdings mögen die meisten Inder es, wenn man sich positiv über ihre Kinder äußert, zum Beispiel über ihr gutes Benehmen, ihre Englischkenntnisse oder auch einfach über ihr schönes Gesicht.“

Wenn Flugbegleiter ein Kompliment von einem Gast bekommen, ist das natürlich eine super Gelegenheit für ein Gegenkompliment, das so klingen könnte: „Sie sind sehr aufmerksam. Es freut mich, dass es Ihnen aufgefallen ist.“ ■

Buchtipps

Komplimente – Eine Gebrauchsanleitung

Gloria Beck

Eichborn-Verlag

(nur noch antiquarisch zu beziehen)

Tue dem Kunden Gutes und rede darüber

Sabine Hübner und Reiner App

Redline Verlag

24,99 Euro