



Regional
Tourism
Alliance



Berner
Fachhochschule



^b
UNIVERSITÄT
BERN

Gastfreundlichkeits-ABC

Gastfreundlichkeit ist aus wissenschaftlicher Sicht mehr als guter Service. Sie beschreibt jene Qualität der Begegnung zwischen Gastgebern und Gästen, durch die sich Menschen willkommen, sicher, wertgeschätzt, verstanden und gut aufgehoben fühlen. Die Forschung zeigt, dass Gastfreundlichkeit nicht nur von funktionaler Leistung abhängt, sondern wesentlich davon, **wie** Kontakt gestaltet wird: durch Wärme, Aufmerksamkeit, Fürsorge, Respekt, Verlässlichkeit, Komfort und kleine positive Überraschungen. Gerade im Tourismus, wo viele Leistungen in direkter Interaktion entstehen, ist Gastfreundlichkeit ein zentraler Bestandteil von Erlebnisqualität, Zufriedenheit und Loyalität. (Ariffin & Maghzi, 2012; Hemmington, 2007; Pijls et al., 2017; Tasci & Semrad, 2016).

Das Gastfreundlichkeits-ABC soll im touristischen Alltag unterstützen. Es zeigt in einfacher Form, worauf es im Kontakt mit Gästen ankommt – von der Begrüssung über den Umgang mit Fragen und Beschwerden bis zum Abschied. Die Begriffe können einzeln gelesen, im Team diskutiert oder als Anregung für Schulungen, Workshops und konkrete Verbesserungen im Betrieb oder in der Destination genutzt werden. Das ABC ist nicht abschliessend.



Aufmerksamkeit

Gastfreundlichkeit beginnt damit, Menschen wirklich wahrzunehmen. Wer aufmerksam ist, erkennt Bedürfnisse früh und zeigt dem Gast: Sie sind hier nicht irgendeine Nummer.

Anerkennung

Gäste möchten gesehen, ernst genommen und als Person respektiert werden. Wer Interesse zeigt, Zeit gibt und Wertschätzung ausdrückt, stärkt dieses Gefühl.

Autonomie

Gastfreundlichkeit bedeutet auch, Wahlmöglichkeiten zu geben. Gäste schätzen es, wenn sie Einfluss haben, selbst entscheiden können und sich nicht bevormundet fühlen.

u^b

B

Begrüssung

Der erste Eindruck prägt den ganzen Aufenthalt. Eine offene, warme und freundliche Begrüssung schafft Vertrauen und vermittelt sofort: Sie sind hier willkommen.

C

Chance zur Beziehung

Jede Begegnung ist eine Chance, Beziehung aufzubauen. Auch kurze Kontakte an Rezeption, Kasse, im Restaurant oder in der Bergbahn können zeigen: Hier begegnen sich Menschen, nicht nur Funktionen.

D

Dialog

Gastfreundlichkeit ist keine Einbahnstrasse. Wer zuhört, nachfragt und verständlich antwortet, schafft echte Interaktion statt blosser Abwicklung.

E

Empathie

Empathie heisst, sich in die Lage des Gastes hineinzusetzen. Wer Bedürfnisse versteht, Sorgen ernst nimmt und situationsgerecht reagiert, vermittelt echte Fürsorge.

Effizienz

Freundlichkeit allein genügt nicht. Gastfreundlichkeit zeigt sich auch darin, dass Abläufe einfach, klar und reibungslos sind. Wenn etwas unkompliziert funktioniert, fühlen sich Gäste entlastet.

Erlebnis und Unterhaltung

Gastfreundlichkeit darf auch Freude machen. Kleine spielerische, angenehme oder auflockernde Elemente können dazu beitragen, dass sich ein Aufenthalt lebendig und positiv anfühlt.

u^b

F

Fürsorge

Gäste erleben Gastfreundlichkeit besonders dann, wenn man ihnen Aufgaben, Unsicherheit oder Sorgen abnimmt. Gute Gastgeber helfen nicht nur auf Anfrage, sondern dann, wenn Unterstützung sinnvoll ist.

Freiheit

Gastfreundliche Betriebe lassen Raum. Nicht jeder Gast möchte gleich viel Nähe, Gespräch oder Betreuung. Freiheit und Respekt für unterschiedliche Bedürfnisse sind Teil guter Gastgeberqualität.

G

Grosszügigkeit

Grosszügigkeit zeigt sich nicht nur im Materiellen. Sie zeigt sich auch in Kulanz, Geduld, Zeit, einem hilfreichen Hinweis oder einem kleinen Extra, das nicht verrechnet wird.

H

Haltung

Gastfreundlichkeit ist zuerst eine Haltung und erst dann eine Technik. Wer Menschen gern willkommen heisst, wirkt glaubwürdiger als jemand, der nur ein Standardskript abspult.

I

Individualität

Gäste wollen als Personen wahrgenommen werden. Kleine Zeichen der Personalisierung, etwa Blickkontakt, Namensnennung oder das Erinnern an Wünsche, machen aus Service echte Gastfreundlichkeit.

J

Jede Bewegung zählt

Gastfreundlichkeit entsteht nicht nur an der Rezeption. Sie zeigt sich am Telefon, im Restaurant, beim Wegweisen, im Umgang mit Fragen, bei Beschwerden und beim Abschied.

u^b

K

Komfort

Gastfreundlichkeit hat auch mit Wohlbefinden zu tun. Menschen sollen sich sicher, entspannt, willkommen und am richtigen Ort fühlen. Dazu gehören auch eine angenehme Umgebung und verständliche Abläufe.

L

Leichtigkeit

Ein guter Aufenthalt fühlt sich leicht an. Wenn Informationen verständlich sind, Prozesse nicht unnötig kompliziert werden und niemand Hürden aufbaut, wird Gastfreundlichkeit spürbar.

M

Momente

Oft bleiben nicht die grossen Leistungen in Erinnerung, sondern die kleinen Momente. Ein ehrliches Lächeln, ein aufmerksamer Satz oder eine hilfreiche Geste kann einen ganzen Aufenthalt aufwerten.

Mehrwert im Kleinen

Ein Glas Wasser, ein schneller Hinweis, ein Platz für Gepäck oder ein kindgerechtes Detail: Kleine Mehrwerte wirken oft stärker als grosse Worte.

N

Nähe mit professioneller Distanz

Gastfreundlichkeit bedeutet nicht Aufdringlichkeit. Gute Gastgeber finden die richtige Balance: präsent und menschlich, aber respektvoll und nicht vereinnahmend.

O

Orientierung

Wer sich nicht auskennt, braucht Sicherheit. Wegweiser, Erklärungen, Hinweise und einfache Sprache sind deshalb keine Nebensache, sondern ein Kern guter Gastfreundlichkeit.

u^b

P

Präsenz

Präsent zu sein heisst: ansprechbar, aufmerksam und innerlich da zu sein. Gäste merken schnell, ob jemand wirklich bei der Sache ist oder nur funktioniert.

Positive Performance

In der Forschung wird auch betont, dass Gastfreundlichkeit etwas Inszeniertes haben kann: ein bewusst gestalteter, freundlicher Auftritt, der Freude macht, ohne künstlich zu wirken.

Q

Qualität im Kleinen

Gastfreundlichkeit zeigt sich oft in kleinen Dingen: Sauberkeit, Verbindlichkeit, ein ordentlicher Tisch, ein rechtzeitig gegebener Hinweis oder ein rücksichtsvoller Umgangston.

R

Respekt

Jeder Gast verdient Respekt, unabhängig von Sprache, Herkunft, Alter, Auftreten oder Budget. Respekt ist die Grundlage jeder glaubwürdigen Gastfreundlichkeit.

S

Sicherheit

Gäste brauchen einen Ort, an dem sie sich sicher fühlen. Sicherheit ist nicht nur physisch gemeint, sondern auch emotional: Niemand soll sich blossgestellt, ignoriert oder unerwünscht fühlen.

Souveränität

Verlässlichkeit, Ehrlichkeit und Ruhe schaffen Vertrauen. Wer kompetent und transparent handelt, vermittelt Stabilität und macht es Gästen leichter, sich zu entspannen.

u^b

T

Tempo

Gutes Tempo ist situationsgerecht. Manche Gäste schätzen Schnelligkeit, andere Ruhe. Gastfreundlichkeit heisst, das richtige Mass zu finden und Wartezeiten aktiv zu begleiten.

U

Überraschung

Kleine positive Überraschungen bleiben hängen. Sie müssen nicht teuer sein. Entscheidend ist, dass sie Freude auslösen und zeigen: Hier denkt jemand mit.

V

Verlässlichkeit

Gastfreundlichkeit braucht Vertrauen. Was versprochen wird, sollte gelten. Was nicht möglich ist, sollte ehrlich und freundlich erklärt werden.

W

Willkommen

Willkommen-Sein ist der Kern von Gastfreundlichkeit. Gäste sollen spüren: Sie sind hier nicht nur geduldet, sondern erwünscht.

Wertschätzung

Gäste wollen nicht nur bedient, sondern geschätzt werden. Ein ehrliches Danke, echtes Interesse und ein respektvoller Umgang vermitteln Bedeutung und Anerkennung.

Wohlbefinden

Gastfreundlichkeit zeigt sich dort, wo Gäste sich wohlfühlen dürfen: körperlich, emotional und sozial. Das umfasst Komfort ebenso wie Zugewandtheit und Orientierung.

X

u^b

X-Faktor

Der X-Faktor ist das gewisse Etwas, das schwer messbar, aber klar spürbar ist. Er entsteht dort, wo Professionalität, Menschlichkeit und Authentizität zusammenkommen.

Y

Yes-Haltung

Gastfreundliche Betriebe denken zuerst in Lösungen statt in Regeln. Nicht jeder Wunsch kann erfüllt werden, aber fast jeder Wunsch verdient eine hilfreiche und konstruktive Antwort.

Z

Zugehörigkeit

Im besten Fall fühlen sich Gäste nicht nur korrekt betreut, sondern wirklich aufgenommen. Gastfreundlichkeit schafft das Gefühl: Ich darf hier sein. Ich passe hierhin. Ich bin gut angekommen.

Gastfreundlichkeit ist damit kein weicher Zusatz, sondern ein zentraler Bestandteil touristischer Qualität. Die neueren Arbeiten in euren Unterlagen zeigen zudem, dass Gastfreundlichkeit heute differenzierter verstanden wird als früher: Sie umfasst nicht nur Willkommen, Fürsorge und Komfort, sondern auch Anerkennung, Wahlfreiheit, Effizienz, positive Überraschung, Unterhaltung und Grosszügigkeit. Gleichzeitig zeigt das Projektumfeld, dass diese Dimensionen in der Praxis gezielt beobachtet, reflektiert und in Massnahmen übersetzt werden können. Das Gastfreundlichkeits-ABC versteht sich deshalb als wissenschaftlich fundierte und zugleich alltagstaugliche Verdichtung eines breiten Verständnisses von gelungener Gastgeber-Gast-Interaktion.

Kontext zum Projekt

Dieses Gastfreundlichkeits-ABC ist im Rahmen des Innotour-Projekts «Monitoring und Stärkung der Interaktionsqualität im Schweizer Tourismus» entstanden. Das Projekt untersucht, wie Gastfreundlichkeit in touristischen Destinationen sichtbar, messbar und gezielt weiterentwickelt werden kann. Dazu werden öffentlich zugängliche Online-Bewertungen mit Methoden der automatisierten Sprachanalyse ausgewertet und in Dashboards für Destinationen aufbereitet.

Das Gastfreundlichkeits-ABC wurde als konkrete Massnahme zur Stärkung der Gastfreundlichkeit entwickelt. Es übersetzt zentrale wissenschaftliche und praktische Erkenntnisse des Projekts in eine leicht zugängliche Form und soll touristischen Akteuren helfen, Gastfreundlichkeit nicht nur als allgemeine Haltung zu verstehen, sondern als konkrete Qualität der Begegnung zwischen Gästen und Gastgebern. Ziel ist es, Aufmerksamkeit für die vielen kleinen Momente zu schaffen, in denen Gäste sich willkommen, wertgeschätzt und gut aufgehoben fühlen.

Anlaufstelle für Fragen

Universität Bern
Forschungsstelle für Tourismus
Dr. Adrian Müller
E-Mail: adrian.mueller@unibe.ch
Weitere Informationen: gastfreundlichkeit.ch

Literatur

Ariffin, A. A. M., & Maghzi, A. (2012). *A preliminary study on customer expectations of hotel hospitality: Influences of personal and hotel factors*. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 191–198. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.04.012>

u^b

Ariffin, A. A. M., Nameghi, E. N., & Zakaria, N. I. (2013). *The effect of hospitableness and servicescape on guest satisfaction in the hotel industry*. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*, 30(2), 127–137. <https://doi.org/10.1002/cjas.1246>

Blain, M., & Lashley, C. (2014). *Hospitableness: The new service metaphor? Developing an instrument for measuring hosting*. *Research in Hospitality Management*, 4(1–2), 1–8. <https://doi.org/10.1080/22243534.2014.11828307>

Hemmington, N. (2007). *From service to experience: Understanding and defining the hospitality business*. *The Service Industries Journal*, 27(6), 747–755. <https://doi.org/10.1080/02642060701453221>

Lashley, C. (2008). *Studying hospitality: Insights from social sciences*. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 8(1), 69–84. <https://doi.org/10.1080/15022250701880745>

Müller, A., Bandi Tanner, M., Kurpicz-Briki, M., & Schmutz, Y. (unveröffentlichtes Manuskript). *Feeling welcomed? Measuring hospitableness in online reviews using NLP*.

Pijls, R., Groen, B. H., Galetzka, M., & Pruyn, A. T. H. (2017). *Measuring the experience of hospitality: Scale development and validation*. *International Journal of Hospitality Management*, 67, 125–133. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2017.07.008>

Tasci, A. D. A., & Semrad, K. J. (2016). *Developing a scale of hospitableness: A tale of two worlds*. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 30–41. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.11.006>