

Es gibt für jeden Mitarbeiter im Gästeprogramm, für jeden Animateur oder Betreuer – gleichgültig in welchem Dienstleistungsbetrieb er arbeitet – einige verbindliche Regeln, die seine Arbeit bestimmen und als unabänderliche Grundlage von Kommunikation, Service, Disziplin, Leistung und Erfolg dienen.

Wir nennen sie der Anschaulichkeit halber die „10 Gebote“:

1. Freundlichkeit
2. Geduld, Zuwendung
3. Präsenz, Verfügbarkeit
4. Pünktlichkeit
5. saubere, ordentliche Bekleidung; chic, der Situation angemessen.
6. Sprachniveau (keine Schimpfworte oder Flüche, keine Politik, keine Diskriminierung von Minderheiten).
7. Strikte Neutralität: keine Diskussion persönlicher Probleme in Anwesenheit der Gäste; keine Cliquenbildung, keine Präferenzen, keine Privataffären mit Gästen.
8. Integrität: keinerlei (!) Drogen, kein Alkohol (so wenig wie möglich); rechtzeitiges "Ausblenden".
9. Common Sense: gesunder Menschenverstand, kein Leichtsin, kein Übermut oder gar Vorsatz (Haftpflicht); „moralische Verantwortung“ für den Gast.
10. "Keep a low profile" (keine Profilierung auf Kosten anderer = Gäste, Kollegen, Vorgesetzte); Understatement.