



Christiane Friedreich
über
**das
Fundament
unserer
Branche**

VON PETER EDER

„Wir reden über KI, Digitalisierung und Preise – aber wir fühlen immer weniger“, sagt Friedreich. Für sie ist Gastfreundschaft der Gegenpol zu Tempo, Druck und Überforderung. Sie beschreibt es so: Einen Menschen sehen, heißt, seine Bedürfnisse wahrzunehmen. Ob Mitarbeiter, Gast oder Kunde, spielt keine Rolle. „Es geht um die Frage: Was brauchst du? Wie kann ich dich unterstützen, damit du dich wohlfühlst?“

DAS ERBE DER BRANCHE

Friedreich verweist auf die Wurzeln: Gastfreundschaft ist älter als jedes Social-Media-Setup. Jemanden willkommen zu heißen, wie einen Freund zu behandeln, reicht oft aus. Keine Luxusinszenierung, kein „Schnickschnack“. Sondern echtes

Interesse. In kleinen Landhotels oder Pensionen erlebt man dieses Gefühl noch oft: Man kommt an, das Kind wird gesehen, der Hund auch, die Anreise ist Thema.

„Das Rückgrat der Branche liegt in diesen Betrieben, nicht in den Hochglanzpalästen“, betont Friedreich.

BEZIEHUNG ALS KERNLEISTUNG

Ihr Credo: Gastronomie ist Beziehungsmanagement. Küche und Service sind gleichwertig, Mitarbeiter und Gäste ebenso. Wer Wertschätzung erfährt, gibt sie weiter – im Team und zum Kunden. „Wenn ein Mitarbeiter nicht weiß, warum ein Gericht seinen Preis hat, kann er es nicht vermitteln. Wertschätzung beginnt beim Selbstverständnis, dass Leistung einen Wert hat.“

Die PROST Kolumnistin Christiane Friedreich kennt die Gastronomie von Grund auf. Tourismusschule, internationale Erfahrung, heute gefragte Beraterin für viele Betriebe in Hotellerie, Gastronomie und weit darüber hinaus. Ihr Thema: Gastfreundschaft. Nicht als Schlagwort, sondern als Haltung.

VON DER BRANCHE FÜR ALLE

Spannend ist Friedreichs Blick über den Tellerrand. Sie begleitet auch Autohäuser oder Industriebetriebe, die eines erkannt haben: Kunden sind Gäste. Verkäufer, Servicemitarbeiter und Führungskräfte müssen Gastgeber sein. „Gastfreundschaft ist kein Branchenspezifikum, sondern eine Haltung, die jede Organisation stärkt.“

ÖSTERREICHS CHANCE

Österreich hat weltweit ein starkes Image als Gastgeberland. Doch Friedreich sieht auch Gefahren: Stress,

Beschleunigung und eine gewisse Arroganz lassen die Kultur des Dienens verschwinden. Dabei ist „dienen“ für sie nichts Minderwertiges, sondern etwas Schönes: „Das größte Geschenk ist, jemandem eine Freude zu machen und ein Lächeln zurückzubekommen.“ Friedreichs Vision: Gastfreundschaft als nationale Identität wiederentdecken, in Gastronomie und Hotellerie vorleben – und damit Vorbild für andere Branchen sein. „Wenn wir als Gesellschaft verstehen, dass jeder von uns Gast und Gastgeber zugleich ist, dann verändert sich die Art, wie wir einander begegnen.“

Diese Kompetenz müssen wir ausbauen, denn sie ist die einzige Antwort auf das, was die KI bald können wird – besser denken als der Mensch. „Gefühlsmäßig“ sind wir im Vorteil – nur muss man das auch trainieren. Christine Friedreich ist so gesehen weniger eine Vordenkerin als eine „Vorfühlerin“, eine Frau mit Gespür für's Feine, fürs Zwischenmenschliche. Von ihr kann – wer ganz vorn dabei sein will – lernen, was es bedeutet ein Gastfreund zu sein.

Christine Friedreich wusste schon früh, dass sie Unternehmerin werden will. Nach der HLF Krems und einem Studium für Sport-, Kultur- und Veranstaltungsmanagement sammelte sie Erfahrung in Tourismus und Eventbranche, u. a. bei der EM 2008, der Ski-WM 2009 und den Olympischen Spielen 2012 und 2014. 2012 gründete sie „Friedreich Hospitality“ und berät seither Unternehmen, Gastfreundschaft neu zu denken. Ihre Expertise führte sie bis zur FIFA-WM 2018. Heute lehrt sie als Lektorin und Vortragende über gelebte Gastlichkeit und Unternehmertum.

