»ES GIBT

Foto: www.martinjoppen.de

Pierre Nierhaus

NUR GÄSTE«

Pierre Nierhaus ist der internationale Trendexperte für Gastronomie und Hospitality. Zürich, London, New York, Berlin, Tokyo – nur einige der 30 Metropolen die er bereist um Trendanalysen zu erstellen die seinen Kunden zu einer erfolgreiche Zukunft im Business helfen sollen. Er sieht überall nur Gäste: »Es gibt keine Kunden, Patienten, Klienten – nur GÄSTE.«

Pierre hat vor 30 Jahren Hotelmanagement gelernt. Wechselte dann zu großen Kinounternehmen, irgendwann mit Spezialisierung auf PR und Marketing. Der United Artists Filmverleih hat ihn dann abgeworben. Hier hat er die ganz Großen der internationalen Film-Branche in Deutschland betreut. Barbara Streisand, Jack Nicholson, Hugh Grant hat er auf Ihren Pressereisen betreut. Nach Fusion der United Artists mit MGM, Universal und Paramount kamen noch viele dazu, wie Steven Spielberg, Drew Barrymore, Pierce Brosnan, Sophie Marceau.

Ganz nebenbei hat er sein erstes Bistro in Frankfurt eröffnet – mit 26 Jahren und selbst verdientem Geld. Nächste Eröffnung zwei Jahre später. Nach 15 Jahren waren es 13 Betriebe mit 400 Mitarbeitern. Durch sein enormes Marketinggespür fing er an Konzepte für andere Gastronomen und Hoteliers zu entwickeln. Anfang der 2000er Jahre wurde als »Konzeptkönig der Gastronomie« gefeiert. Er tauschte die Marketingberatung für die Filmindustrie gegen die Hospitality-Beratung. Inspirationen fand er in den weltweiten Metropolen. Er war mittlerweile 85 mal in New York, davon 74 mal mit Kunden oder Kollegen auf seinen »Trend-Expeditionen«.

Beim Verkauf seiner Betriebe saß er einem geschickten Betrüger auf. Der landete zwar im Gefängnis aber Nierhaus hatte 1,6 Millionen Euro Schulden. »Die schwerste Zeit meines Lebens«, sagt Pierre, so viel habe er in kurzer zeit noch nie gelernt. Aus den unverschuldeten Verpflichtungen, vor allem aus leichtsinnig gegebenen Bürgschaften, holte ihn ein Profi – ohne Insolvenz! Er hatte immer noch seine Maßanzüge und guten Schuhe, die Kunden der Beratungsfirma sollten ja nichts merken. »Ich habe so viel über Werte und Freundschaft gelernt«, sagt Pierre der mittlerweile auch große Organisationen in Bezug auf Unternehmenskultur und Businesserfolg berät.

Als Keynote-Speaker reist er um den Globus, aber nicht nur für seine Themen als Trendexperte. Sein Konsens aus seinen Erfahrungen ist sein neues Buch ›ECHT FREUNDLICH.

»Ich wollte immer Gastgeber sein« so Pierre.

Menschen, vor allem die Mitarbeiter, in den Mittelpunkt zu stellen ist das Erfolgsgeheimnis für eigentlich alle Branchen. Gerade nach den Krisen der letzten Jahre ist Menschlichkeit und Werteorientierung wichtiger geworden. Menschen schätzen alle digitalen Vorteile und Vereinfachungen aber sie sehnen sich nach analogen Kontakten. ›ECHT FREUNDLICH‹ ist sein drittes erfolgreiches Buch; »Meine Herzensangelegenheit«, sagt er. Was gibt es besseres als andere Menschen und sich selber durch gute Beziehungen glücklich zu machen – und dabei auch noch gut zu verdienen.

Vorbild waren Unternehmer wie der New Yorker Top Gastronom Danny Meyer oder der Milliardär und Abenteurer Richard Branson. Von ihm ist auch das Zitat: ›Staff first, customer second, and shareholder last‹. Wenn die Mitarbeiter zufrieden sind und die

Gäste (Kunden, Klienten, Patienten) gut behandeln, dann stimmt auch der Umsatz und Profit und die Unternehmer sind zufrieden.

»Menschen zahlen erstmals mehr für Erlebnisse als für Sachen«

Unsere Wertevorstellung hat sich auch in materiellen Aspekten geändert; das Erlebnis ist das was zählt. Erlebnis muss aber immer auch mit Emotionen aufgeladen werden. Nur dann kriegt man die Menschen vor die Türe. Zu den Kunden von Pierre gehören auch Firmen wie Breuninger, Europa-Park Rust und die Lufthansa. Alle fragen sich wie man die eigentliche Leistung mit Erlebnissen anreichern kann. Textilien, und vieles mehr kann man heute online bestellen, aber die Menschen wollen ein Einkaufserlebnis. Sie wollen Ware anfassen, sich umsehen, freundliche Menschen treffen und zwischendurch einen Prosecco trinken oder mit Freunden etwas essen. »Essen und Trinken ist der Klebstoff der Gesellschaft«, sagt Nierhaus. Gelebte Freundlichkeit bereichert jedes Erlebnis mit Emotionen, die Kunden belohnen es mit Loyalität. Freundlichkeit spornt Mitarbeiter auch immer weiter an weil sie Freundlichkeit auch von Ihren Kunden bekommen. Freundlichkeit und positive Stimmung entschärft auch fast jede Beschwerde und Konflikt.
Er konzipiert Guestjourneys – Menschenzentrierte Wert-volle Erlebnisse – die zum Wiederkommen anregen. Und natürlich sind es die guten Geschichten die verkaufen; Storytelling ist wichtiger Bestandteil einer Guestjourney. Aber die Story muss echt sein – zumindest zum großen Teil …
Vorbild ist die gute Gastronomie und Hotellerie; und natürlich die Dramaturgie. Hier verbindet Nierhaus seine zwei Lebensbereiche Film und Gastronomie. Mit den Kunden entwickelt und trainiert er Scripts für die richtige Dramaturgie im Unternehmen.
Aber die Basis ist immer Freundlichkeit; »Freundlichkeit hat Macht«, sagt er. Aber: man muss, bei aller Freundlichkeit, auch mal nein sagen. Schnorrer und Schmarotzer muss man aus seinem Leben eliminieren. Sie saugen nur die Energie aus den Menschen und den Projekten. Darüber erhält er auch in seinen motivierenden Vorträgen. Wie man alles (!) zu einem Projekt machen kann und gemeinsam zum Erfolg führt. Sein Buch ist wie eine universelle Erfolgsanleitung für Teams. »Keiner ist so schlau wie wir alle zusammen« ist einer von Pierres Credos. »Ich war immer ein Werteorientierter Chef«, sagt er, aber man müsse sich immer weiterentwickeln. Sehr inspiriert hat ihn »Servant Leadership« von Robert Greenleaf, eigentlich das Führungskonzept unserer Zeit. Hier definiert sich die wichtigste Aufgabe der Führung als Vorbild mit Visionen das Team zu unterstützen und arbeitsfähig zu machen. Viele Mitarbeiter haben Angst vor zu vielen schnellen Veränderungen. Hier muss man behutsam vorgehen und ehrlich kommunizieren. Natürlich braucht man auch einen professionellen Plan. Auch Pierre hat sich umfangreich im Change Management und Coaching ausbilden lassen. Auch bei Veränderungen ist Wohlwollen, Freundlichkeit und eine wirklich gute, ehrliche Unternehmenskultur die Basis. Gerade um als Arbeitgeber für junge Generationen attraktiv zu sein. Gute Mitarbeiter findet man nicht wirklich über Castings oder Facebook sondern eigentlich nur, wenn die eigenen Mitarbeiter gut über die Firma reden. Und wenn die Arbeit Sinn macht, Spaß macht, die Rahmenbedingungen stimmen und neue Kollegen eine geförderte Zukunftsperspektive haben.

»Auch Mitarbeiter behandele ich wie Gäste«, sagt Nierhaus.

Hier schließt sich eigentlich der Kreis. Freundlichkeit, auch Gast-Freundlichkeit, ist die nützlichste Tugend die wir haben. Und die wir auch trainieren können. Nierhaus gibt in seinem Buch ›ECHT FREUNDLICH‹ und in seinen Keynotes klare inspirierende Anleitung mit vielen Beispielen. Nach seinen Vorträgen lächelt man und möchte gleich »loslegen« und Freundlichkeit profitabel nutzen.
Pierre Nierhaus kennt das Prinzip des Servant Leadership aus vielen Perspektiven: Nach Jahren als Marketingprofi in der Filmindustrie entwickelte er diverse gastronomische Konzepte und berät heute als Change-Experte vorwiegend Unternehmen der Handels, Erlebnis- und Hospitality-Branche. Um zu verstehen, welche Dienstleistungsangebote wo funktionieren, reist er regelmäßig in die Trend-Metropolen der Welt. Seine Kunden nimmt er mit auf diese inspirierenden Reisen. Wer nicht mitreist erlebt die Reisen auf seinen Trend-Keynotes oder zu seinem Herzensthema profitable Freundlichkeit.

Nachgefragt

Pierre, du reist durch die ganze Welt, bringst Ideen und Innovationen mit für die Hotel und Gastrobranche. Jetzt bist du auch noch der »Freundlichkeits-Experte«?

Ja, ich finde Freundlichkeit hat Macht! Und gerade heute brauchen wir Menschlichkeit und Freundlichkeit – nicht nur privat, sondern auch überall im Business. Und das hilft auch, gute Geschäfte zu machen und Kunden und Mitarbeiter glücklich zu machen. Und da ist die gute Hotellerie und Gastronomie Vorbild für viele Branchen.

Du erklärst in einem sehr motivierenden Vortrag auf der Bühne die Grundprinzipien der Freundlichkeit und wie sie sofort im Business und Privat nützt.

Ja, es sind einfache Prinzipien, mit denen ich sofort freundlich erfolgreich bin! Ich rede von fünf Grundprinzipien; wenn ich diese Prinzipien anwende mache ich eigentlich gleich einen besseren Service, das ist gut für mein Unternehmen und erhöht zwangsläufig meine eigene Attraktivität und meine Umsätze. Mein Motto gilt für alle Branchen: »Es gibt keine Kunden, Patienten und Klienten – nur GÄSTE«.

Bei dir ist Freundlichkeit ja auch ein ganzheitliches Führungsprinzip.

Ja, natürlich. Man muss seine Mitarbeiter auch wie Gäste behandeln. Hintergrund ist das Prinzip des SERVANT LEADERSHIP die auf den Führungsphilosophien von Robert Greenleaf basieren. Mitarbeiter First! Das ist die Basis. Gerade jetzt in diesen turbulenten Zeiten, wo wir Mitarbeiter für uns gewinnen und halten müssen. Unsere Mitarbeiter sind unsere Botschafter für alles, was wir als Unternehmen tun und sie sind unser wichtigstes Kapital. Mein Buch ›ECHT FREUNDLICH‹ ist quasi eine Anleitung für profitables Freundlichsein. Auch mit Anleitungen für den Change-Prozess im Unternehmen. Und verständlich und praktisch nutzbar vom Teamleiter bis zum Geschäftsführer.

Ist es so einfach?

Natürlich nicht. Man muss nicht mal kurz freundlich sein, sondern es zu seinem Basisprinzip machen und die ganze Firma muss es leben. Da muss man wirklich dranbleiben und die Menschen müssen lernen, wie glücklich Freundlichkeit uns macht, weil wir so viel zurückbekommen! In meinen Vorträgen lasse ich die Menschen auch direkt aktiv werden. Mit Freundlichkeit kann man immer sofort starten. Das nehmen die Menschen mit!

Also auch eine positive Sicht und Haltung?

Ich habe in meinem Vortrag so viele motivierende Storys, dass jeder Lust hat, gleich loszulegen mit mehr Freundlichkeit. Und eigentlich auch weiß, wie es geht. Freundlichkeit macht glücklich und ist profitabel. Geschäftlich, aber auch privat.

www.nierhaus.com

Buchtipp:
Pierre Nierhaus:

»Echt freundlich. Mach Dein Projekt erfolgreich.«

Hospitality-Profi Pierre Nierhaus verrät in diesem Buch das Rezept für profitable Gastfreundschaft und richtige Menschenführung. Das Wissen lässt sich auf alle Dienstleistungs-Branchen übertragen.

240 Seiten, dfv Deutscher Fach Verlag, 29,90 Euro.

Foto: www.martinjoppende