

# BRANCHENBLICK

RUPERT FEY



## Warum der „Lieblingsitaliener“ ein guter Lehrmeister ist

**Beim Blick in andere Branchen lässt sich vieles lernen, das ist die Idee dieser Kolumne. Zum Thema Umgang mit der Krise lohnt sich derzeit ein Besuch beim „Lieblingsitaliener“. Der kämpft genauso mit dem Mindestlohn, fehlenden Mitarbeitern, teuren Lebensmitteln und hohen Energiekosten – betritt man aber das Restaurant, gibt es keine Krise. Es kommt einem jedenfalls so vor.**

Der Italiener gehört zur Familie, begrüßt alle wie alte Freunde, fragt nach Kindern oder Eltern. Er schafft Rituale – Kerze an und erstmal einen Aperitif – tut alles, dass der Alltag draußen bleibt und es ein toller Abend wird. Dass der Hunger gestillt wird, gibt es obendrauf.

Und wenn die Meere überfischt sind, klagt er nicht darüber, dann kostet die Seezunge einfach 39.50 Euro. Und Rind ist heute aus, „weil es immer frisch sein muss“. Und wer nach Mindestlohn, teurer Energie und den Steuern fragt, bekommt nur ein „ja, das stimmt“ zu hören. Er nutzt diese Themen nicht zur Rechtfertigung. Und weil der schöne Abend (für die meisten) nicht an der „Seezunge“ hängt, sondern an Ambiente, Geborgenheit und schönem Essen, funktioniert das ganz herausragend. Und am Ende gibt es einen Grappa aufs Haus – eine nette Geste, die natürlich kalkuliert ist. Aber es ist der perfekte Abschluss. Natürlich nach dem „Expresso“ und dem hausgemachten Tiramisu.

Was können wir lernen? Mehr Intuition, weniger Produkt. Mehr Gefühl, weniger Angst vor dem Preis. Mehr Flexibilität, weniger Standard. Wir sollten mit positiver Grundstimmung vor die Kunden treten und Lösungen anbieten, die aus unserer Erfahrung perfekt funktionieren und das Gefühl von Weihnachten und der Saison transportieren. Statt zu überlegen, wie wir den neuen Preis begründen oder die fehlende Kerzenfarbe. Und für diese Grundstimmung brauchen wir alle im Team. Auch beim Italiener haben alle gute Stimmung. Nicht nur, weil es sonst kein Trinkgeld gibt, sondern weil es zum Job als Dienstleister dazu gehört.

Rupert Fey ist Handelsexperte mit Schwerpunkt Blumen und Pflanzen. An dieser Stelle analysiert er für uns allgemeine Handelsentwicklungen und erklärt, was sie für die grüne Branche bedeuten. [www.beyondflora.com](http://www.beyondflora.com)