



Täglich neue Gesichter, rund 14.000 Gäste im Monat – und wie soll man sich bloß all die Namen merken? Dabei sorgt gerade diese Fähigkeit für eine persönliche Wohlfühl-Atmosphäre im Hotel. Verblüffende Tipps für den beruflichen und privaten Bereich gibt Markus Hofmann, Europas Gedächtnistrainer Nummer eins. Beim Gespräch auch mit von der Partie: Sandra Samsa, Director of Human Resources im Sofitel Munich Bayerpost.

New faces every day, around 14,000 guests a month – so many names to remember! Yet it is precisely this ability to recall who people are that makes the welcome we offer our guests such a warm one. Here Markus Hofmann, Europe's number one memory trainer, gives us some amazing tips to use in our private and professional lives. Also taking part in the conversation is Sandra Samsa, director of human resources at the Sofitel Munich Bayerpost.

*P*imp-up YOUR BRAIN!

Power talk mit Hotel Managerin Katja Herrmann und Mentaltrainer Markus Hofmann

Magnifique! Hallo Herr Hofmann, mal aus Ihrer langjährigen Praxis geplaudert – in welchen Bereichen ist am meisten Bedarf beim Gedächtnistraining?

Markus Hofmann: Eine spannende Frage, weil letztendlich jeder, ob Schüler oder Student, ob Mitarbeiter oder Geschäftsführer, von einem fitten Gedächtnis profitiert und erfolgreicher sein kann. Und immer geht es um Wissens-Management und die Fähigkeit, im richtigen Moment auf Informationen zuzugreifen und wich-

tiges Transferwissen herzustellen. Auf dieses Thema dürfen wir in den nächsten Jahrzehnten unseren Fokus legen.

Katja Herrmann: Auf das Wissen?

Markus Hofmann: Auf Wissen und noch mehr auf Bildung! Einen Vergleich, den ich hierzu gern anführe: Deutschland ohne beste (Aus-)Bildung ist wie Saudi-Arabien ohne Erdöl! Denn genau darin liegt unser Kapital, das uns auf dem Weltmarkt mithalten lässt. Neben dem leichten

Power chat with Hotel Manager Katja Herrmann and brain trainer Markus Hofmann

Magnifique! Hello Mr Hofmann, looking back over your many years of experience – where is the greatest need for memory training?

Markus Hofmann: an exciting question, actually. Ultimately, everyone from schoolchildren and students to employees and managing directors benefits from having a reliable memory

Aneignen von Wissen bemerke ich eine erhöhte Nachfrage beim Thema Gedächtnis training. Übrigens beim Merken von Namen und Gesichtern.

Mentale "Briefkästen" anlegen

Magnifique! Wie funktioniert das am besten? Gibt's da einen Trick?

Markus Hofmann: Einen genial effektiven sogar! Vor allem in der Hotellerie punktet das Hotel ungemein, wenn die Mitarbeiter wiederkehrende Gäste mit dem RICHTIGEN Namen ansprechen. Beim Namenmerken ist es wie mit der Post. Wir finden die Post zuverlässig, weil sie im Briefkasten liegt! Genauso verhält es sich mit Namen. Der Name ist im Gedächtnis definitiv abgelegt und gespeichert. Meistens finden wir nur den Ablageort nicht mehr, wenn wir einer Person gegenüberstehen.

Katja Herrmann Und wie können wir unserem Gedächtnis da „auf die Sprünge helfen“?

Markus Hofmann: Sie legen einen mentalen Briefkasten an der Person an, sprich, Sie finden einen Anker in Form eines markanten Merkmals der Person. Bei ihnen wären das z.B. die nach hinten gekämmten Haare. Diese sehen für mich aus wie ein schönes Bonbon, das eingewickelt ist. Nun verwandle ich den Vornamen in ein Bild, mit dem mein Gehirn etwas anfangen kann. „Katja“ steht für mich immer für „Katjes“-Süßigkeiten. Jetzt verknüpfe ich den mentalen Briefkasten, also das Namensbild, auf witzige, übertriebene, groteske und fantasievolle Art mit dem Namen der Person. Ich öffne das „Bonbon“ und daraus fallen lauter Katjes. Wenn ich dann noch sehe, dass an dem Bonbon ein Herr und ein Mann ziehen, dann komme ich auf Herrmann. Katja Herrmann.



ABOUT KATJA HERMANN

Seit 2013 sorgt Katja Herrmann als Hotel Manager für die Wohlfühl-Atmosphäre im Sofitel Munich Bayerpost: als eine der jüngsten Hotel Managerin Deutschlands. Zuvor arbeitete die Powerfrau u.a. vier Jahre lang im Mittleren Osten, kehrte dann nach Deutschland zurück und war im Verkauf tätig. 2008 wechselte sie dann zum Sofitel als Director of Sales. Ihr persönlicher Schlüssel zum Erfolg: transparente Kommunikation und alle Mitarbeiter als gleich wertvoll zu behandeln. „Ohne Team geht nichts in unserem Geschäft“, sagt Katja Herrmann. Ebenso wichtig sei es, Mitarbeiter zu motivieren, eigene Entscheidungen zu treffen. Ihr Motto heißt „Empowerment“: die Übertragung von Verantwortung.

One of the youngest hotel managers in Germany, 'superwoman' Katja Herrmann has been at the helm of the Sofitel Munich Bayerpost since 2013. Her previous jobs include four years working in the Middle East before returning to Germany to take up a sales position. In 2008 she became Director of Sales at Sofitel. She attributes her success to transparent communication and treating all colleagues with equal respect. "In our business, working as a team is essential", says Katja. She also stresses the importance of encouraging employees to make their own decisions. Her motto can be summed up in one word: "empowerment".

Sandra Samsa: Und was passiert, wenn sich der optische Anker verändert, zum Beispiel die Frisur?

Markus Hofmann: Mein Tipp: Lernen Sie, die Person deutlicher anzuschauen! Achten Sie auf Details, wie ein sympathisches Lächeln. Wiederholen Sie das Ganze nach einem bestimmten System. So schwappt jede Information vom Kurzzeitgedächtnis ins Langzeitgedächtnis rüber.

to achieve greater success in life. It's all about knowledge management, the ability to access information at the right moment and transfer important knowledge where it is needed. This is something we need to focus on in the coming decades.

Katja Herrmann: On knowledge, you mean?

Markus Hofmann: On knowledge and even more on education and training! A comparison I like to draw is this: Germany without the best possible education is like Saudi Arabia without oil! This is precisely the capital that enables us to compete in a global market. As well as the ability to acquire knowledge easily, I find that there is an increasing demand among my memory training clients for tips on how to recall names and faces.

Creating a mental "letterbox"

Magnifique! What is the best way to do this? Any particular tips?

Markus Hofmann: I've got some very effective tips! Having staff who are able to call regular guests by the CORRECT name is hugely important, particularly in the hotel business. Remembering names is a bit like dealing with your post. It's easy to find your letters because you know they are in the letterbox. It works the same way with names. The name is filed away and stored in the memory. Most of the time it's when we are standing in front of a person that we can't find recall his/her name!
Katja Herrmann: So what's the best way to give our memory a bit of a helping hand?

Katja Herrmann: Es geht also um Wahrnehmung, um Beobachtung, dass man sich Eselsbrücken baut und sich die Menschen genauer anschaut!

Markus Hofmann: Ich bin wirklich in vielen Hotels, und wenn sich die Mitarbeiter auch nach drei Monaten an mich erinnern können, das ist für mich immer umwerfend. Man fühlt sich als Gast zuhause.

Katja Herrmann: Man fühlt sich zuhause und aufgehoben. Der Gast freut sich, wenn er schon von unserem Doorman mit Namen angesprochen wird. Die Sensibilisierung ist sehr wichtig. Man spürt sofort, das ist nicht das übliche Schema einzuchecken, sondern der Mensch ist willkommen!

Sandra Samsa: Das gilt auch für die Mitarbeiter, für deren Einstellung ich mitverantwortlich bin. Humanität und Teamgeist stehen bei uns ganz oben.

Magnifique! Frau Herrmann, Sie sind ja eine der jüngsten Hotel Managerinnen in Deutschland. Was ist Ihr Erfolgsgeheimnis?

Katja Herrmann: Authentizität! Und eine große Neugierde, die Bereitschaft, ständig etwas Neues lernen zu wollen. Ferner

Teamgeist, Belastbarkeit und vor allem Flexibilität. Und ich mag die Arbeit mit Menschen.

Markus Hofmann: Wie macht sich denn die Flexibilität bemerkbar?

Katja Herrmann: Jemanden in den Vordergrund zu stellen, den Mitmenschen oder den Gast. Flexibilität hat aber auch etwas mit Zeit zu tun. Wie würden Sie es denn definieren?

Markus Hofmann: Dass ich mein Raster habe, aber darin auch beweglich bin. Und Spielraum, und den auch ausspiele, also die ganze Klaviatur beherrsche.

Katja Herrmann: In unserer Branche ist das Voraussetzung! Natürlich hat man eine To-do-Liste, aber kein Tag ist so wie der andere. Das finde ich sehr faszinierend.

Digitale Demenz

Magnifique! Ist es Ihrer Meinung nach in unserer heutigen, multimedialen Welt eigentlich schwieriger geworden, sich etwas zu merken?

Markus Hofmann: Seit drei Jahren gibt es einen Fachausdruck dafür: Digitale

Markus Hofmann: What you need to do is create a kind of mental letterbox for that person, say by thinking of a particular distinguishing characteristic he/she might have. It might be something like wearing their hair combed back. To me it makes them look like a giant wrapped sweet. I then convert the name into an image that my brain can readily absorb. The name "Katja" always makes me think of "Katjes" sweets. I then make up a funny, grotesque or imaginative link between my mental letterbox, i.e. the associated image, and the person's actual name. I open the "sweet" to find it's filled with Katjes. Then, if I picture a gentleman (Herr) and another man (Mann) pulling at the sweet, I arrive at the name Herrmann. Katja Herrmann.

Sandra Samsa: And what happens when that visual clue changes - as with a hairstyle, for instance?

Markus Hofmann: The best thing is to train yourself to look at people more closely. Note details such as a friendly smile, for example. Repeating the process using this same method will help to transfer the information from short to long term memory.

Katja Herrmann: So the key is awareness, observation, creating mnemonics and looking at people more closely!

Markus Hofmann: I go into lots of different hotels and I'm always amazed when staff are able to remember me even after three months. I think it makes a guest feel really at home.

Katja Herrmann: Yes, that's true. You feel at home and that people care about you. Guests always like it when the doorman greets them by name. I think the personal touch is all-important. It immediately makes you think: this is not just the usual routine check-in, it's actually a proper welcome!

Sandra Samsa: The same goes for the staff I am responsible for. Having a human face and being a team player are two of our top priorities.

Magnifique! Ms Herrmann, you are one of the country's youngest hotel managers. What is the secret of your success?

Katja Herrmann: Being genuine! Plus a certain amount of curiosity and a willingness to constantly learn new things. You also need team spirit, the ability to cope under pressure and, most important of all, flexibility. I also really enjoy working with people.

Markus Hofmann: In what ways would you say you are flexible?

Katja Herrmann: Putting people centre-stage, whether they are colleagues or guests. But flexibility also has to do with time. How would you define it?

Markus Hofmann: For me it means that, though I have a schedule to follow, there is still room for flexibility within that. Room for manoeuvre that I can make use of if I need to.

Katja Herrmann: Essential in our line of work! Of course everyone has a list of things they have to do every day, but actually no two days are ever the same. That's what is so fascinating.

... please turn the page



ABOUT MARKUS HOFMANN

Er ist der wohl gefragteste Gedächtnisexperte Deutschlands. Zumal er sich als Schüler und Student - zwangsläufig - mit der Frage auseinandersetzte, wie man sich viel Wissen mit möglichst wenig Aufwand aneignen kann. Dazu entwickelte er spezielle Merktechniken, die tatsächlich funktionierten: Er verbesserte damit seine Noten dramatisch. Heute lässt er Publikum und Fans daran teilhaben. Er versteht es, Hunderte Menschen aus dem Stegreif zu unglaublichen Gedächtnisleistungen zu bringen. Darüber hinaus ist er Lehrbeauftragter an der Steinbeis Hochschule Berlin und der Management-Universität St. Gallen sowie Dozent an der ZfU International Business School in der Schweiz. 2014 ist er mit dem Deutschen Weiterbildungspreis ausgezeichnet worden.

Even as a schoolboy and then as a student Markus Hofmann, probably Germany's foremost memory expert, was interested in how we can acquire the maximum amount of knowledge with the least amount of effort. He developed a series of special memory techniques which really worked, enabling him to improve his grades dramatically. Today he shares these same techniques with the general public and his fans. He has enabled hundreds of people to achieve incredible feats of memory in a very short time. Markus also lectures at the Steinbeis Hochschule Berlin and the Management University of St. Gallen, and is a visiting lecturer at the ZfU International Business School in Switzerland. In 2014 he was awarded the Deutscher Weiterbildungspreis (German Continung Education Award).



Demenz! Wir vertrauen im Prinzip auf alle unsere elektronischen Helferleins wie Handy und Laptop und verlagern somit unser Gedächtnis nach außen.

Viele verfügen nicht mehr über eine Grundstruktur an Wissen. Mein Credo lautet: Zuerst einmal ein breites Grundraster herstellen, damit die Wissensaufnahme gut funktioniert. Hinzu kommt die selektive Wahrnehmung – benötige ich dieses oder jenes oder nicht? Diese Wissensraster-Aufschlüsselung ist für mich die Kernkompetenz der Zukunft. Um geistig flexibel zu bleiben, darf ich mir jeden Tag eine neue Herausforderung suchen.

Sandra Samsa: Wie meinen Sie das?

Markus Hofmann: Gehirnjogging machen, Reisen, eine neue Sprache lernen, immer

wieder das Gehirn anfüttern, dann bleibt man bis ins hohe Alter geistig fit! Mit einem Kooperationspartner entwickle ich übrigens gerade ein Programm, um innerhalb von vier Wochen eine Sprache zu erlernen. Ein neues System, so ähnlich wie der Upload bei Matrix ...

Katja Herrmann: Und das funktioniert?

Markus Hofmann: Unglaublich, was da für Erfolge erzielt werden. Es handelt sich um ein kleines Gerät, das die Vokabeln und die Sprache inkl. Tonalität per Ultraschall in das Unterbewusstsein schiebt. Die Sprache wird dann über ein zweitägiges Präsenztraining wachgeküsst. Somit ist es möglich, innerhalb von nur vier Wochen die Basis einer Sprache zu erlernen.

Magnifique! Großartig. Halten Sie uns auf dem Laufenden!

Digital dementia

Magnifique! Do you think it is actually harder to remember things in today's multimedia world?

Markus Hofmann: In the last couple of years a new phrase has been coined for a phenomenon known as "digital dementia". Basically, we are relying more and more on electronic 'aids', such as mobile phones and laptops, and effectively transferring our memory to external devices.

Many people no longer have a basic knowledge structure. My motto is: first build a broad basic framework so that you find it easy to acquire knowledge. Then add in selective awareness – do I need this or that thing, or not? I think this ability to break down the knowledge we possess will be a core competence in the future. For me personally, staying mentally agile means taking on a new challenge every day.

Sandra Samsa: How do you do that?

Markus Hofmann: Brain training, travel, learning a new language, constantly stimulating the brain – that's the way to maintain mental fitness even into old age! At the moment I am working with a partner on developing a programme to help people learn a language in four weeks. It's a new system, a bit like the uploading process in the Matrix...

Katja Herrmann: How does it work?

Markus Hofmann: The success we've had has been amazing. Basically, it works via a small device which uses ultrasound to transfer vocabulary and language, including tonality, into the subconscious mind. This language is then 'reactivated' during two days of face-to-face training. This technique makes it possible to learn the basics of a language in the space of just four weeks.

Magnifique! Incredible! Make sure you keep us posted...

VERLOSUNG

Gewinnen Sie Ihr persönliches Gedächtnistraining und erweitern Sie Ihr Allgemeinwissen mit dem 14-Tage -Trainingsprogramm!

770 Minuten Gedächtnistraining mit Markus Hofmann
– auf 14 Audio-CDs und/oder auf einem USB-Stick.
Ein 220 Seiten starkes Arbeitsbuch mit Erklärungen, Bildern und Übungen unterstützt und begleitet Sie beim Audiolehrgang inkl. Gedächtnistechniken, mentale Aktivierungs- und Denksportaufgaben.

Einfach auf der Internetseite
WWW.MAGNIFIQUE-ONLINE.DE

den Button „Gewinnspiel“ anklicken und Formular ausfüllen.



VIEL GLÜCK!

Win your own personal memory training course and expand your general knowledge with this amazing 14-day training programme!

770 minutes of memory training with Markus Hofmann – available on 14 audio CDs and/or a USB stick. An accompanying 220-page book contains explanations, pictures and exercises to guide you through this amazing audio course which includes memory techniques, mental agility exercises and brain teasers.

Just go to: www.magnifique-online.de and click on "competition" to find the entry form.