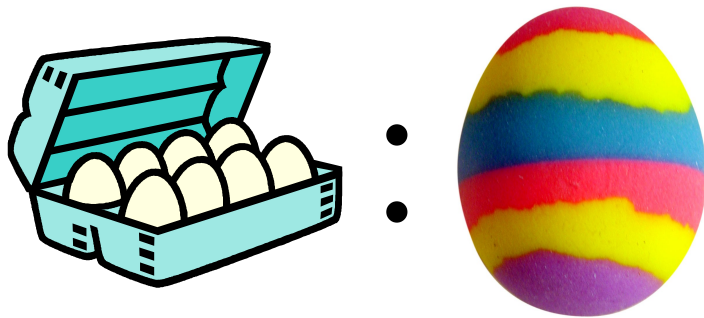


Aller Anfang sind Sie!

Der Chef als BUNTES EI



Ralf R. Strupat

ServiceTrainment

Halle/Westfalen

Wenn die Qualität von Produkten und Dienstleistungen identisch ist, wenn harte Faktoren wie Ausstattung und Aussehen des Angebots nicht die gewünschte Differenzierung bringen, sollten Unternehmer und Führungskräfte den Faktor Mensch intensiver betrachten. Echte Kundenbindung funktioniert nur von Mensch zu Mensch: Produkte können überzeugen - Menschen können begeistern! Der wichtigste Mensch in Ihrem Unternehmen sind dabei Sie als Unternehmer. Durch Ihre Vorbild-Funktion motivieren Sie Ihre Mitarbeiter und die wiederum Ihre Kunden. Als „Chef-Buntes-Ei“ übertragen Sie das Gefühl der vier großen „A“s - „Anders-Als-Alle-Anderen“ - auf Ihr Team.

Kunden orientierte Einstellung als Einflussgröße für das Geschäft kann nicht nur beim Mitarbeiter angesiedelt sein. Neben deren Weiterbildung und Schulung spielt das Führungsverhalten von Unternehmer und Vorgesetztem eine zentrale Rolle. Hier haben Chefs die Möglichkeit, als Vorbild zu wirken und in dieser Funktion viel zu bewirken. Einschlägige Untersuchungen haben gezeigt, dass Vorgesetzte einen großen Schritt vorankommen, wenn das eigene Führungsverhalten im Hinblick auf die Kundenbegeisterung optimiert wird. Ein Führungsstil, der die Kundenbegeisterung der Mitarbeiter optimal fördert, zeichnet sich durch eine hohe Mitarbeiterorientierung, sprich Mitarbeiterbegeisterung, aus. Führung soll eine Ziel orientierte, soziale Einflussnahme zur Erreichung gemeinsamer Ziele sein, die sich organisatorischer Strukturen bedient. Führen bedeutet immer informieren, kommunizieren, vorleben und motivieren.

Aller Anfang sind Sie!

Nutzen Sie Ihre Stellung als Vorbild und Identifikationsfigur. Mit Ihrem Anspruch auf Kundenbegeisterung werden Sie nur ernst genommen und akzeptiert, wenn Sie das geforderte kundenorientierte Verhalten auch selbst vorleben. Je konsequenter und langfristiger dies geschieht, umso dauerhafter wird es übernommen. Charismatische Führungspersönlichkeiten schaffen es, dass Mitarbeiter ihre Ziele, Visionen oder Ideale akzeptieren und ihnen folgen!

Wie werden Menschen zur charismatischen Führungspersönlichkeit?

Jeder Mensch ist eine einmalige Persönlichkeit mit Stärken und Schwächen. Diese Einmaligkeit können Sie ganz bewusst einsetzen und so Glaubwürdigkeit beim Mitarbeiter und Kunden hervorrufen. Pflegen Sie darüber hinaus gezielt Verhaltensweisen, ohne sich selbst zu verleugnen, werden Sie schon bald am Feedback erkennen, dass Sie sowohl Ihre Mitarbeiter als auch Ihre Kunden begeistern. Es lohnt sich, dabei auf die folgenden drei Aspekte ein besonderes Augenmerk zu legen.

1) Die eigene Einstellung

Jedes Unternehmen ist eine Realisierungsgemeinschaft: das aktive Zusammenspiel von Menschen auf ein gemeinsames Ziel hin. Durch Ihre persönliche Einstellung und Ihr Verhalten prägen Sie die Stimmung im Betrieb maßgeblich. Das rechte Wort zur rechten Zeit macht komplizierte Anordnungen häufig überflüssig. Auch in schwierigen Zeiten hilft gesunder Optimismus, muntert das Team auf, hält es bei der Stange. Wenn Sie einige Grundregeln beherzigen, haben Sie das Spiel schon halb gewonnen

- **Halten Sie Kontakt!**

Ein freundliches „Guten Morgen“ eröffnet den Dialog mit Ihren Mitarbeitern und auch das „Auf Wiedersehen“ muss keine leere Floskel sein, sondern kann ehrliche Vorfreude auf den nächsten Tag ausdrücken. Lassen Sie Mitarbeiter spüren, dass sie gerne mit ihnen zusammen arbeiten.

- **Schenken Sie Höflichkeit!**

Ob Fachpersonal oder Hilfskraft – das kleine Wort „bitte“ kommt immer besser an, als ein Befehl im Kasernenhof-ton. Höflichkeit wirkt im zwischenmenschlichen Miteinander wie Schmierstoff im Getriebe einer Maschine. Selbst in schwierigen Situationen erleichtert sie den Umgang miteinander.

- **Erweisen Sie Respekt!**

Einer guten Leistung oder Idee gebührt uneingeschränkt Anerkennung. Jemandem Respekt zu zollen, ist ein Zeichen von Persönlichkeit und Stärke. Als Chef können und müssen Sie die Leistung Ihrer Mitarbeiter würdigen. Lob spornt jeden Menschen an, noch mehr aus sich zu machen und mit ganzem Herzen an der gemeinsamen Kundenbegeisterungs-Vision zu arbeiten.

- **Ermutigen Sie!**

Wenn der Chef den Rücken stärkt, blockiert nicht Angst vor eventuellem Versagen. Ermuntern Sie Ihre Mitarbeiter zur Eigeninitiative. Sollte es doch nicht so klappen, kann man aus Fehlern lernen, gemeinsam die Ursachen analysieren

- **Üben Sie Gerechtigkeit!**

Auch Ihre Mitarbeiter sind Individualisten, die Sie nicht alle über einen Kamm scheren sollten. Der notorische Zuspätkommer darf nicht mit dem Mitarbeiter, der ausnahmsweise um eine Freistunde bittet, gleichgesetzt werden. Mit Einfühlungsvermögen und Gerechtigkeit getroffene Entscheidungen werden auch akzeptiert.

- **Zeigen Sie Mitgefühl!**

Die gelegentliche Frage nach dem Befinden eines kranken Angehörigen oder, wie es mit dem Schulwechsel des Kindes klappt, signalisiert dem Mitarbeiter, dass er als Mensch ernst genommen wird und nicht nur seine Arbeitskraft zählt.

- **Treten Sie positiv auf!**

„Allweil lustig“ kann niemand von Ihnen erwarten. Aber wenn Sie mit einem griesgrämigen Gesicht durch den Betrieb laufen oder Ihre schlechte Laune an die Mitarbeiter weiter geben, wird sich dies ganz schnell in der allgemeinen Stimmung nieder schlagen. So wie man in den Wald hineinruft, hallt es zurück, dieses Sprichwort gilt auch für's Unternehmen. Im Zweifelsfall lohnt es sich, erst einen bösen Blick in den Spiegel zu werfen und dann mit entspannten Zügen zu erscheinen.

- **Bringen Sie die Menschen zum Lachen**

Nichts ist so ernst, dass man nicht auch mal drüber lachen kann. Mit einer Prise Humor lebt es sich leichter – eine Minute schlechte Laune bedeutet 60 Sekunden verschenkte Freude.

Begeisterte Chefs sind vergleichbar mit einem Schneeball, der den Hügel hinabrollt und auf seinem Weg zu Tal an Masse und Geschwindigkeit gewinnt. Innerhalb kürzester Zeit schwellen einige kleine Schneeklümpchen zu einer Lawine aus Energie und Begeisterung an. Glauben Sie an Ihren Erfolg, auch wenn noch nicht alle Schritte umgesetzt sind. Ihre Aufgabe besteht darin, den Ball in Bewegung zu halten und dem Ziel Stück für Stück näher zu kommen.

1) Gute Beobachtung

Werden Sie ein Service-Scout: Beobachtung und Inspiration kann man nicht an Universitäten einpauken oder einstudieren. Indem wir aber den Blick ganz bewusst auf unsere Umwelt richten, können wir besseres Beobachten lernen. Versuchen Sie es einmal mit der folgenden Übung, wenn Sie das nächste Mal das Unternehmen eines Mitbewerbers betreten (oder auch Ihr eigenes):

Sehen Sie sich aufmerksam alle Vorgänge an und hören Sie genau zu, was die Menschen sagen. Ist vollkommen klar, wohin Sie sich wenden sollen? Oder fehlt der Hinweis zur Kasse oder Information? Werden Sie begrüßt und eingeladen, den richtigen Weg einzuschlagen? Ist es ein angenehmer Ort zu warten, oder fühlen Sie sich wie auf dem Abstellgleis? Was gibt Ihnen das Gefühl, ein besonderer Kunde zu sein, und was vermittelt Ihnen den Eindruck, lediglich ein weiterer Störenfried in einem Bienenstock zu sein? Sie werden wahrscheinlich zu der Einschätzung gelangen, dass viele dieser menschlichen Systeme mangelhaft sind.

1) Wechseln Sie die Perspektive

Vielleicht haben Sie den aktuellen Schafskrimi Glennkill von Leonie Swann gelesen. Die Geschichte wird aus der Sicht bzw. in der Denkweise der Schafherde, deren Schäfer ermordet wurde, beschrieben. Selbstverständlichkeiten werden verblüffend anders gesehen. Zu weit hergeholt? Dann versuchen Sie es mit den Augen eines Kindes. Erfolgreiche Unternehmen wissen, wie wertvoll es ist, mit Kindern zu sprechen und ihnen zuzuhören. Es gibt zahllose Fragen, nur keine dummen.

Versuchen Sie einfach, die Dinge einmal aus einer anderen Perspektive zu sehen. Der Erfolg vieler Firmen beruht darauf, dass

Menschen beobachtet wurden, wie sie mit verkrusteten Abläufen kämpfen mussten. Auf der Suche nach einer Lösung dieser Probleme entstand dann manche gute Geschäftsidee. Erstellen Sie eine Problemliste und fragen Sie: Warum so? Und Warum nicht anders?

Die Erfolgsformel: A A A A

Nutzen Sie Ihre Einzigartigkeit als Vorbild und Ansporn für Ihre Mitarbeiter und stecken Sie diese mit Ihrer Begeisterung an. Nehmen Sie Ihr Team mit auf den Weg „Anders Als Alle Anderen“ zu sein, um so am Markt erfolgreich zu bestehen. Werden Sie zuerst selbst ein buntes Ei. Dann hat Ihr Unternehmen gute Chancen, ebenfalls ein buntes Ei in der Masse zu werden. Wer immer in den Spuren anderer wandelt, wird selbst niemals Eindrücke hinterlassen.

Sie haben die Wahl: „So habe ich´s schon immer gemacht, so mache ich es auch weiter.“ oder „Das hat so noch keiner gemacht, damit schaffe ich als erster nachhaltigen Eindruck.“

ServiceTrainment

Ralf R. Strupat
Lettow-Vorbeck-Str. 4
33790 Halle/Westfalen
fon (05201) 97170-0
fax (05201) 97170-19
www.begeisterung.de