

**Leitbild statt Leidbild**

**durch**

**Beg**  **sterung**

**Ohne Begeisterung  
bleibt alles Wissen Theorie**

**STRUPAT.KundenBegeisterung!, Halle/Westfalen**

**In zahlreichen Unternehmen wird Kunden-Service und Begeisterung erfolgreich gelebt. Aber soll diese Begeisterung dauerhaft nach außen ausstrahlen, kommt kein Unternehmen an der Mitarbeiter-Begeisterung vorbei. Wer es nicht schafft, seine Mannschaft für seine Geschäftsidee zu begeistern, sie so zu motivieren, dass sie regelrecht mit dem Firmenbazillus infiziert wird, gefährdet langfristig den Bestand seines Unternehmens. Ein Team mag noch so gut ausgebildet sein, der Geschäftsinhaber oder die Führungsebene noch so exzellente Ideen haben – erst die gemeinsame Begeisterung verleiht die für den anhaltenden Erfolg so wichtigen Flügel. Mitarbeiter-Begeisterung ist die einzige Möglichkeit, Kunden langfristig zu begeistern. Denn die Mitarbeiter sind das entscheidende Glied in der Kette. Es genügt nicht, allein Wissen zu sammeln. Nur wenn im täglichen Umgang mit Menschen Verhaltensweisen immer wieder trainiert, im Alltag bei Kunden und Mitarbeitern angewandt werden, wächst auch die Fähigkeit zur Begeisterung. Denn Begeisterung ist das, was Menschen im Leben voran bringt. Und Unternehmen.**

Die meisten Führungskräfte können nicht begeistern. Sie verfügen zwar über Management-Qualitäten, doch fehlt ihnen oft der Geist, die Vision. Es wird analysiert, geplant und Pläne werden erfüllt, Geschäfte abgewickelt, Aufgaben delegiert. Ist ein Leitbild formuliert ähnelt es oft eher einem Leidbild. In der Wirtschaftstheorie ist alles hinreichend untersucht und beleuchtet, welche Methoden und Mechanismen welchen Abläufen zugrunde liegen, Erfolg versprechen oder auch nicht. Doch darum geht es hier nicht. Es geht um die Fähigkeit dieses Wissen durch mehr „Tun“ lebendig werden zu lassen. Das „mehr“ liegt wie ein „Meer“ zwischen Theorie und Praxis. Und in diesem Meer paddeln Führungskräfte nicht selten mehr oder weniger orientierungslos herum. Jedes Boot braucht einen Steuermann. So wie ein Unternehmer Steuermann seiner Firma ist, der Finanz-

manager sein Boot sicher durch die Untiefen des Gelddschungs steuert, nimmt der Begeisterungs-Profi Führungskräfte an die Hand und bringt mit diesen zusammen das Firmenschiff auf Begeisterungskurs. Damit dies gelingt, muss – um im Bild der Schifffahrt zu bleiben – die gesamte Besatzung, vom Schiffsjungen über den Bootsmann bis zum Kapitän, aufeinander eingeschworen werden.

### **Begeisterung als Motor**

Begeisterung ist das, was Menschen im Leben voran bringt. Dazu bedarf es der Fähigkeit, sich für etwas zu begeistern. Und – will man nicht wieder als Einzelkämpfer wie ein Schiffbrüchiger auf dem weiten Meer treiben – der Fähigkeit, diese Begeisterung auf andere zu übertragen. Begeisterung lässt sich nicht in Zahlen berechnen oder nach Mustern, die schon einmal funktioniert haben, einfach wiederholen. Ein entscheidender Punkt ist dabei Kreativität. Es geht nicht darum, irgendjemanden oder irgendetwas zu kopieren, sondern zu kopieren. Natürlich ist ein Vorbild hilfreich als Leitfaden. Aber erst durch die Durchdringung mit individuellen Elementen, exakt abgestimmt auf das Unternehmen und die dort beschäftigten Menschen, entsteht daraus eine Antriebskraft, frischt der Wind auf und bläht die Segel.

### **Warum können Menschen (nicht) begeistern?**

In einer Radio-Umfrage wurden Hörer zu ihrer Arbeit befragt. Die meisten waren mit ihrem Job zufrieden, manche mehr, manche weniger. Einige sahen den Beruf als notwendiges Übel an und nur eine (!) Hörerin war von ihrer Arbeit als Altenpflegerin begeistert. Über eine Stunde Autofahrt zur Arbeitsstelle, normales Gehalt – zum Jubilieren eher ungeeignete Rahmenbedingungen. Darauf war der Moderator nicht gefasst! Einem Künstler gesteht man das vielleicht zu, oder jemanden, der in einem „Traumjob“ arbeitet. Jedoch Verkäufer, Tapezierer oder eben

Altenpflegerin aus Leidenschaft zu sein ist eher ungewöhnlich. Im Wertverständnis der Medien hat berufliche Tätigkeit eine zwiespältige Stellung. Auf dem Weg zur Arbeit suggeriert uns die Beschallung aus dem Autoradio, dass jetzt leider das Wochenende schon wieder vorbei, Montag sowieso der schlimmste Tag in der Woche und der Urlaub noch in unerreichbarer Ferne ist. Keine Spur von Freude auf die Arbeit. Obwohl der Mensch der modernen Gesellschaft sich sehr stark über die Berufstätigkeit definiert. Gute Ausbildung, ein Arbeitsplatz – darauf wird sehr viel Energie verwendet. Aber nur wenig Gefühl. Das wird der Privatsphäre vorbehalten. Schade. Denn auch die Freude an der Arbeit strahlt aus, ist spürbar, sichtbar, hörbar.

### **Begeisterung wecken**

Begeisterung schlummert fast in jedem Menschen. Angesprochen auf Hobbys oder Dinge, die sie lieben, springen plötzlich die Funken und glitzern die Augen. Es liegt also an der Fähigkeit des Unternehmers oder der Führungskraft, diese Begeisterung umzulenken und aus den Tiefen zu holen. Dazu bedarf es schon einiger Anstrengungen und Beständigkeit. Menschen neigen dazu, einmal festgelegte Strategien nur kurzfristig umzusetzen. Nach anfänglicher Mühe gehen gute Vorsätze schnell im Tagesgeschäft wieder unter. Erst die kontinuierliche Begleitung durch und Kommunikation mit der Führung hält Mitarbeiter bei der Begeisterungs-Stange. Ein spontanes, ehrliches Lob über eine gute Leistung spornt an. Sagt der Vorgesetzte: „Ich bin begeistert, wie Sie mit Kunden umgehen“, zeigt er seine Begeisterung und gibt sie weiter. Mit solchen Erfahrungen wird die positive Einstellung zur Arbeit gestärkt. Der Mitarbeiter spürt, dass sein Können gefragt ist und anerkannt wird. Das spürt auch der Kunde.

### **Begeisterungs-Coach lotst Führungskräfte**

Häufig überschätzen sich Führungskräfte. Zwar ist das theoretische Wissen da, aber es wird nicht gelebt. Mit Beratung und Coaching kann hier viel erreicht werden. Dabei geht es nicht um harte Fakten, sondern um die weichen Elemente. Strukturen werden hinterfragt und daraus eine Begeisterungsstrategie entwickelt. Wie kann sich das Unternehmen differenzieren. Nur in den seltensten Fällen gelingt dies über das Produkt. Viel mehr Möglichkeiten bietet der persönliche Auftritt jedes einzelnen Mitarbeiters. In der ganzheitlichen Darstellung *a n d e r s* zu sein. Wichtigster Punkt dabei ist die Umsetzung. Wir alle sind Wissensriesen und Umsetzungszwerge. Erst durch andere Sichtweisen können auch andere Wege beschriftet werden. Sind Unternehmer oder Führungsmannschaft eingeschworen, werden die Mitarbeiter ins Boot geholt. Durch Vorleben und durch Einzeltraining. Durch personenbezogenes Einzelcoaching kann z. B. ein fachlich versierter Mitarbeiter zur Führungskraft aufgebaut werden. Training-on-the-Job macht ganze Abteilungen fitter. Gezielte Einzelmaßnahmen für bestimmte Mitarbeiter bringen bessere Ergebnisse!

**Begeisterung lässt Bilder im Kopf entstehen. Im Kundenkontakt werden dadurch automatische Signale ausgelöst, die nicht mehr vom Denken gesteuert werden müssen. Sie wirken wie eine Begeisterungs-SMS von Mensch zu Mensch.**

**STRUPAT.KundenBegeisterung!**

**Letlow-Vorbeck-Str. 4**

**33790 Halle/Westfalen**

**fon (05201) 97170-0**

**fax (05201) 97170-19**

**[www.begeisterung.de](http://www.begeisterung.de)**