

SERIE: WEGE ZUM LEISTUNGSGLÜCK TEIL 3/4

DER DREI-KLANG DES ERFOLGES

BESONDERE MITARBEITER UND MITARBEITERINNEN

Es ist Mittwochmorgen, hungrig ziehen wir durch die Straßen und endlich entdecken wir ein Bistro, in dem es verlockend riecht, nette Kellnerinnen zum Verweilen einladen und das Angebot in der Theke auch noch gut aussieht.

Das Frühstück ist schnell bestellt, ein leckeres Schinken-Käse-Omelett mit einem Cappuccino wird bald serviert. Sicherheitshalber fragt die freundliche Kellnerin nach, ob Schafskäse okay sei, denn das mag nicht jeder. Das Ja dazu war eine gute Entscheidung. Nach den ersten Bissen wird klar, es schmeckt, und wie! Noch dazu auf einer gemütlichen Hinterhof-Terrasse, umgeben von wild wucherndem Efeu und kleinen Blumentöpfen, die für eine charmante Atmosphäre sorgen. Auf das schmackhafte Frühstück angesprochen, antwortet die Kellnerin mit einem Lächeln: „Mit Liebe gemacht!“ Das ist spürbar. Welch schöner Start in den Morgen. Am darauffolgenden Tag haben wir erneut Hunger, klar, es ist ja schon Vormittag. Aber wer würde nicht einmal gerne ausschlafen, bei einer Vater-Tochter-Trend-Scouting-Tour in Berlin? Wir wollen etwas Neues probieren. Eine Bäckerei in der Nähe bietet sich an. Innen prangt die vielversprechende Aufschrift „Wir backen mit Herz“. Ja, genau das wollen wir an diesem späten Vormittag. Auch hier bestellen wir Frühstück, worauf eine ruppige Antwort kommt: „Das gibt’s nur bis elf.“ Ein schneller Blick auf die Uhr offenbart eine interessante Tatsache: Es ist exakt 10.54 Uhr. Nach einigen Überredungskünsten erbarmen sich die Damen hinter der Theke doch noch und bereiten schnell ein kleines Frühstück zu. Es schmeckt auch in diesem Lokal lecker, aber der Enthusiasmus ist insgesamt eindeutig ein anderer ...

MOTIVATION: LAUWARME DUSCHE ODER FEUER VON INNEN?

Viele Unternehmen versprechen den Kunden und Gästen mit ihrer Werbung so einiges, wenn nicht alles.

Aber was praktisch davon realisiert wird, zeigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jeden Tag in ihrem Umgang mit den Menschen, die für den entsprechenden Umsatz sorgen. Und damit auch dafür, dass am Ende des Monats Geld für Löhne und Gehälter der Mitarbeiter da ist. Manchmal kommt sich der Kunde jedoch eher wie ein Störfaktor vor, und irgendwelche Aufschriften auf hübschen Schildern halten ihre Versprechen nicht. Bei manchen dreht sich dagegen wirklich alles um den Gast oder den Kunden. In solchen Fällen kommen die Gäste oder Kunden dann gerne wieder und empfehlen dieses nette Plätzchen sogar Hunderten Facebook-Freunden, samt dazu passenden Fotos. Diese (Werbe)Wirkung ist enorm und sollte von niemandem unterschätzt werden.

WIE GEHEN SIE UND IHR TEAM MIT IHREN KUNDINNEN UND KUNDEN UM?

Erfolgreich sind auf Dauer nur Unternehmen, die es schaffen, die besten Mitarbeiter zu finden, richtig einzusetzen und zu halten. Das ist die Aufgabe der Führungskräfte. Und natürlich braucht es auch ein Top-Produkt oder eine Top-Dienstleistung. Aus diesem schon in den bisherigen

Artikeln beschriebenen „Dreiklang des Erfolgs“ entsteht dann der richtige Fokus: verdienen durch dienen. Europa wird in Zukunft nur noch als Innovations- und Service- Vorreiter bestehen können. Produktion und Fertigung werden weltweit dorthin verlagert, wo es am günstigsten ist. Aber der „Faktor“ Mensch, der Mitarbeiter und die Mitarbeiterin, bleibt und ist damit unsere große Chance. Das betrifft jeden Einzelnen ganz persönlich.



www.gendersdialogociety.com 

Gabriel Schandl - CSP

www.gabrielschandl.com

Er ist Speaker, Trainer, Dozent und Autor. Er gilt als führender Experte zum Thema „Spitzenleistung“. Seit 20 Jahren ist Schandl europaweit als Referent und Vortragsredner tätig. Seine Trainings zeichnen sich durch ausgeprägten Motivationsfaktor, Humor und hohe Nachhaltigkeit aus. Seine unterhaltsamen und mitreißenden Vorträge zum Thema „Leistungsglück“ überzeugen durch ihre Authentizität und ihren hohen Nutzenfaktor...

