



# Service.Neu.Denken. Oder Ihr Kunde kauft beim Mitbewerber

Warum ist der Mensch immer noch Schlüsselfaktor Nummer eins in einer digitalen Gegenwart und Zukunft und wird es immer bleiben? It's a people business.

Was hat mich bewegt, das Buch «Wege zum Leistungsglück» zu schreiben?

Ein Missstand. Zu viel Talent wird verschwendet. Wir alle haben Fähigkeiten und Stärken mitbekommen, und ich wünsche mir, dass diese von mehr Menschen genutzt und eingesetzt werden. Nachdem wir den grössten Teil unserer Wachzeit im Beruf verbringen, war es für mich naheliegend, mich als Erstes mit dieser Welt, also unserem Beruf, auseinanderzusetzen. Darüber hinaus bekomme ich als Wirtschaftstrainer und Unternehmens-Coach seit Jahren mit, wie unzufrieden viele mit dem sind, was sie tun. Das muss so nicht sein. Mit meinem Buch möchte ich daran erinnern und wieder Mut machen, die Verantwortung für das eigene (Berufs-)Leben wieder selbst in die Hand zu nehmen.

Meine Kernaussagen sind: Es gibt auch ein Leben jenseits von Wochenende und Urlaub. Warum ist der Freitag der schönste Tag der Woche und nicht der Montag? Was, wenn wir alle mehr das geniessen würden, was wir tun, weil es unseren Fähigkeiten und Talenten entspricht? Spitzenleistung entsteht nicht aus durchschnittlichem Engagement. Bestleistung geben wir freiwillig und gerne oder gar nicht. Wege aufzuzeigen, wie das gemacht wird und gehen könnte, das ist mein zentrales Anliegen. Davon brauchen wir alle mehr, vor allem aber im Service, im Umgang mit Kunden, aber auch im internen Miteinander, in den Teams.

Gibt es eine Formel, wie man Leistungsglück erreicht?

Ja, die gibt es, ich nenne sie gerne «TUFU»-Formel. Dahinter verbirgt sich folgender Gedanke: Talent x Umgebung x Freiheit x Umsetzung = Leistungsglück. Das bedeutet: Wenn wir das, was wir können, am richtigen Ort einsetzen, auf eine Art und Weise, die unserem Können entspricht und das auch ausleben dürfen, dann entsteht Leistungsglück. Wenn einer der genannten Faktoren nicht passt, sind wir unzufrieden.

Mag. Gabriel Schandl, Certified Speaking Professional, CEO Speaker GmbH, 2016. Der Autor spricht auf der SuisseEMEX am 31. August im Marketing Forum, 15.45–16.30 Uhr, zum Thema «Service.Neu.Denken. Oder Ihr Kunde kauft beim Mitbewerber».