

LMAA – Lächle mal am Arbeitsplatz

Wir brauchen mehr Adler und nicht so viele Hühner. Das hat Motivationstrainer Alexander Munke im neu umgebauten Sammüller-Saal den zahlreichen Zuhörern erklärt. Unter dem Motto „Service ist sexy“ fand eine Service-Night, organisiert von Johann und Norbert Beck, statt. Bei dieser Veranstaltung wurde dem Gasthof Sammüller und der Tevi-Filiale das Qualitätssiegel „Ausgezeichnete Servicequalität“ verliehen. Um „Service mit Herz, Mut und Verstand“ ging es auch bei Munkes Vortrag. Mit starker Bühnenpräsenz, Gesangseinlagen und den Stofftieren Huhn und Adler bot der „Entertrainer“, wie er sich nennt, eine mitreißende „Show.“

Herr Munke, was stellen bei Ihnen Huhn und Adler dar?

Wenn es bei uns aufwärts gehen soll, brauchen wir mehr Adler: Menschen mit hellen Köpfchen, starken Schnäbeln, wachsamen Augen und zupackenden Händen. Das Huhn ist passiv, abwartend, ziellos, in sein Schicksal ergeben. Der Adler hat immer einen Plan, das Huhn immer eine Ausrede. Es gibt zu viele Hühner – auch bei den Unternehmern, die oft Unterlasser sind. Arbeitnehmer sind oft Abarbeiter.

Wie macht ein Adler es richtig?

Ein Huhn würde sagen: Das ist nicht meine Aufgabe, dafür bin ich nicht zuständig, ich kann nichts versprechen. Der Adler sagt: Ich werde mich darum kümmern. Ich rufe Frau Müller an, die wird Ihnen helfen. Die Adlersprache ist positiv formuliert, lösungs-, zukunfts- und angebotsorientiert.

Was sollten Führungskräfte beachten?

Grundsatz ist: Sog statt Druck! Gewinne Menschen für die Arbeit und Projekte! Statt zu meckern: Warum ist der Computer noch an?, sagt man besser: Bitte machen Sie den Computer nächstes Mal aus. So soll man sich auch zu Kindern verhalten. Kinder werden als Adler geboren und oft zu Hühnern gemacht.

Ist Deutschland eine „Servicewüste“?

Deutschland ist eines der besten Länder der Welt, was die Entwicklung der Servicequalität angeht. Das steht sogar in Handbüchern.

INTERVIEW



ALEXANDER MUNKE IST MOTIVATIONSTRAINER.

Was tun Sie, wenn Sie unfreundlich behandelt werden?

Ich spiegele die Leute wieder und drehe den Spieß um. Wenn der Mitarbeiter an der Rezeption kurz angebunden fragt, ohne mich anzuschauen: Haben Sie reserviert?, dann widme ich ihm meine ganze Aufmerksamkeit und sage sehr liebenswürdig und freundlich strahlend: Herzlich willkommen!

Wie geht es Ihnen? Welches Zimmer hätten Sie gerne?

Und wie reagieren die Menschen?

Zuerst verblüfft und verwirrt. Aber fast alle sind dann freundlicher! Wenn im Geschäft jemand unfreundlich ist, frage ich ihn: Was habe ich Ihnen getan? Wie geht es Ihnen? Oder wenn ich zum Beispiel einen kaputten Laptop zurück bringe, sage ich statt mich zu beschweren: Sie sehen so souverän und freundlich aus, sicher können Sie mir helfen! Dieser Mensch wird mit Stolz geschwellter Brust viel mehr tun als sonst. Service ist Zuwendung! Selbst aufge-

setzte Freundlichkeit ist besser als ein Muffelgesicht. Der Kunde muss im Mittelpunkt stehen, nicht im Weg.

Aber ist es nicht zum Teil verständlich, wenn eine überarbeitete, schlecht bezahlte Bedienung oder KassiererIn nicht immer überaus liebenswürdig sein kann?

Doch. Deshalb sage ich immer zu den Chefs: Zahlt euere Leute gut! Und behandelt sie ordentlich!

Wie sehen Sie den Service in der Zukunft?

Die Menschen wollen wieder besser kommunizieren und wünschen sich mehr Teamarbeit. Aber dazu sind wir alle gefragt! Wir müssen mehr Respekt, Achtung und Fairness zeigen, Fehler eingestehen. Und noch etwas: Lächle mal am Arbeitsplatz! *Interview: Ahrens*

DAS IST ALEXANDER MUNKE

► **Alexander Munke hat** in Hotels, als Butler, als Chauffeur und als Koch auf einer Privatjacht in der ganzen Welt gearbeitet.

► **Seit 1995** trainiert, aktiviert und motiviert er Mitarbeiter, Unternehmer, Paare und Eltern – und das mit Leidenschaft. Am Ende fragten sich die Zuhörer: Bin ich Huhn oder Adler?