

WANGERLAND / WANGEROOGE



Alexander Munke hatte für seine Zuhörer gute einprägsame Tipps.

FOTO: UFKEN

Das Land braucht Adler mit hellen Köpfen, keine Hühner

Publikum von „Entertrainer“ Alexander Munke begeistert

HORUMERSIEL/EU – Mit einer Gewissensfrage hat der „Entertrainer“ Alexander Munke am Mittwochnachmittag rund 130 Fachbesucher im Kursaal konfrontiert: Bin ich Huhn oder Adler? Er machte ihnen deutlich, dass Deutschland wieder mehr Adler brauche. Menschen mit hellen Köpfen, starken Schnäbeln, wachsamen Augen und kräftig zupackenden Händen. Munke war einer Einladung des Hotels „Friesland-Stern“ und der Wangerland Touristik gefolgt. Sein Thema: „Starke Partner auf dem Weg zum Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“.

Gastronom Bernhard Eden vom „Friesland-Stern“ hatte das Publikum begrüßt. Anschließend sprach Kurdirektor Reinhard Thomssen, der daraufhinwies, dass sich der Tourismus in einem Verdrängungsmarkt befinde. „Wir können den Wettbewerb nur gewinnen, wenn wir über hundertprozentige Mitarbeiter verfügen“, sagte er.

Den Unterschied zwischen Adler und Huhn machte Munke an zahlreichen Beispielen deutlich. So bezeichnet er den

„Mitarbeiter“ als Adler im Gegensatz zum „Abarbeiter“, den er mit einem Huhn vergleicht. Das Verhalten dieser beiden unterschiedlichen Charaktere machte er anhand von Stofftieren in amüsanten Weise anschaulich. Der Adler habe immer einen Plan, das Huhn immer eine Ausrede. Und vom letzteren gibt es nach Ansicht von Munke hierzulande viel zu viele. Grundsätzlich drücke sich der Adler stets positiv aus.

Keine Patentrezepte wollte der gelernte Restaurantfachmann den Besuchern aus Gastronomie, Dienstleistung, Service, Verkauf und Tourismus mitgeben, sondern sie mit Gedanken und Anregungen wachrütteln. „Hilf anderen auf die Beine, ohne ihnen auf die Füße zu treten“, riet er. Das gelte auch für Unternehmen und für gestörte Partnerschaften, weshalb Munke als „chauffierender Coach“ seine Klienten schon mal zum klärenden Gespräch in den Rolls Royce einlädt.

Der Entertrainer präsentierte sich nicht als Einpeitscher, sondern er machte die Besucher nachdenklich. Zum

Beispiel, was den Gebrauch der Sprache angeht. „Leider rufen Sie außerhalb der Geschäftszeiten an“, würde der Text auf einem Anrufbeantworter in „Hühnersprache“ lauten. Die „Adlersprache“ dagegen sei lösungs- und angebotsorientiert: „Herzlichen Dank für Ihren Anruf, sie erreichen uns am besten in der Zeit von 7 bis 17 Uhr, wir rufen zurück.“

Nicht ob ein Gast oder Kunde etwas möchte, sondern wie er es möchte, muss laut Munke die entscheidende Frage sein. Auch komme es darauf an, anders zu sein als die anderen. Seine Tipps für „Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“ kleidete Alexander Munke in leicht zu merkenden Wortketten. Da gibt es sieben Bs: begrüßen, beraten, begeistern, bedienen, betreuen, bedanken, binden. Aber auch das LMAA: „Lächle mehr als andere“ und „Lächle mal am Arbeitsplatz“ ist zu beachten.

Mit seinen Anregungen, die der Gast im Forum als „Büffet zum Selbstbedienen“ anrichtete, zog er die Besucher über mehrere Stunden in seinen Bann.