

Aus der Service-Wüste in die Service-Oase

Tipps, wie der Kunde von selbst kommt / Mittelbayerische Service Award wird verliehen

REGENSBURG (mz). Bei der Abschlussveranstaltung der Service-WM in Regensburg, dem Service-Kongress am 15. Juni im Kulturspeicher, erleben die Teilnehmer Deutschlands Spitzenreferenten zum Thema Service und Verkauf. Sie bekommen die entscheidenden Tipps, wie sie Kundenströme anzapfen und in das eigene Unternehmen leiten. Denn viele bisherigen Verkaufsrezepte hätten ausgedient, wie es in einer Pressemitteilung heißt. Die Frage im Wettbewerb um den Kunden laute immer mehr: Was kann ich tun, damit der Kunde von selbst kommt? Ein Kundenmagnet, den man in eigenen Unternehmen aktivieren könne, sei exzellenter Ser-

vice. Das Versprechen der Veranstalter: „Wenn Sie Ihr Unternehmen nach den Service-Design-Regeln ausrichten, dann wird Ihr Unternehmen zur Service-Oase in der Service-Wüste, zu der Kunden pilgern und begeistert kaufen. Oder Sie entwickeln eine eigene, neue Service-Idee, mit der Sie neue Kunden gewinnen und Ihre Kunden zu loyalen Kunden machen.“ Bei der Veranstaltung gibt es auch Informationen darüber, was Unternehmer beachten müssen, um eine eigene Marke aufzubauen, wie sie im Team mit anderen Unternehmen effektiv Marketing betreiben oder emotionales Marketing für sich nutzen können. Wissenswertes zu all diesen

Themen erfahren Interessierte im Vortrag „Service sells“ von Johann Beck, Service-Spezialist und Geschäftsführer von Metatrain. Der Vortrag „Motivation: Engagierte Mitarbeiter, begeisterte Kunden“ von Klaus Kobjoll zeigt, wie Firmen-Chefs Mitarbeiter immer wieder und nachhaltig für erstklassigen Service motivieren können. Der mit dem European Quality Award und vielen anderen Auszeichnungen bedachte Hotelier begeistert seit Jahren seine Zuhörer.

Motivierte Mitarbeiter sind der Motor des Erfolgs eines jeden Unternehmens. Adler nennt Alexander Munke diese motivierten Mitarbeiter. Hühner heißen bei ihm die Mitarbeiter,

die die Arbeit nur ableisten, die Abarbeiter, wie er sie nennt. Wie Adler mit Herz, Mut und Verstand neue Kunden gewinnen, das ist sein Thema. Dabei bringt er seine Inhalte fachlich fundiert und doch so witzig, dass gelacht werden darf. Ein Höhepunkt des Kongresses ist die Verleihung des Mittelbayerischen Service Award. Aus dem Unternehmen, die sich dem Votum der Kunden gestellt haben, werden drei Sieger gekürt.

Infos und Karten beim Veranstalter: Metatrain GmbH, Dr.-Kurz-Straße 44, 92318 Neumarkt; Tel. (0 91 81) 32 07 40, Fax (0 91 81) 3 20 74 74; Internet: www.serviceawm.de oder www.metatrain.de

„Lernen, wie ein Adler zu sprechen“

Motivationstrainer Alexander Munke referierte auf Einladung der ISU im Gasthaus Nobel / Rhetorik und Gitarre

STUHR (dt) • Motivationstraining ist „in“. Gemischt mit Unterhaltungselementen sollen die Besucher die „positive Kraft ihrer Persönlichkeit“ entdecken. Auf Einladung der Interessengemeinschaft Stühr Unternehmer (ISU) war am Montagabend Alexander Munke zu Besuch im Gasthaus Nobel.

130 Mitglieder von ISU und Brinkumer Interessengemeinschaft nutzten die Gelegenheit, Tipps zu bekommen, wie man anderen auf die Beine hilft, ohne ihnen dabei auf die Füße zu treten.“ Zuerst allerdings lernten die Besucher etwas über Hühnersprache und Adlersprache. Die Hühnersprache, das ist die Sprache desjenigen, der unmotiviert ist, der keine Verantwortung übernimmt, somit wenig kundenfreundlich wirkt. Der Weißkopfadler, so Munke, das ist der anstrengenswerte Typ. Er hat ein helles Köpfchen, klare Augen und starke Krallen. Er ist erfolgreich.

So ist es wichtig, dass, wenn „wir unseren Betrieb geöffnet haben, auch aktiver Service angeboten wird“. Es gebe Mitarbeiter, die selbst-



Mit Weißkopfadler und Huhn kommunizierte Alexander Munke mit den Stühr Besuchern. Foto: Husmann

ständig denken und handeln, und „Abarbeiter“, die wenig tun, aber glauben, dass sie doppelt so lange arbeiten müssen. „Schon im ersten Kontakt brauchen wir die positive Sprache. Wir können alles, was wir negativ formulieren, umwandeln -

in Adlersprache.“ Richtig neu war das nicht, was Munke den Gästen in manchmal launiger Art, in jedem Fall aber rhetorisch geschickt, zu vermitteln wusste. „Ich habe keine Neuigkeiten“, gab er denn auch selbst zu. „Ich weiß nichts besser als sie. Aber ich habe ein Buffet mitgebracht, an dem sie sich bedienen können.“ In jedem Falle, so Munke, „werden sie heute Abend reichlich hinaus gehen, als sie ge-

unternahm der Referent Ausflüge in viele Bereiche des Lebens, an die Rezeption des Maritim-Hotels in München, an den privaten Frühstückstisch oder in die Spielbank. Um dann immer wieder zum roten Faden zurück zu kehren. „Wir müssen locker, leicht und lächelnd wie ein Kind sein“, war eine Schlagzeile. Oder: „Wir müssen die Erwartungen des Anderen kennen lernen, wir müssen Fragen stellen lernen. Wir müssen mehr miteinander reden.“

Entscheidend sei es, die Frage zu beantworten, was man heute tun müsse, um morgen noch dabei zu sein. Munke jedenfalls ist morgen auch noch dabei. Er bietet seine Seminare international an, unterhält, spielt Gitarre, zieht die Menschen in den Dialog. Und wenn er Paarberatung macht, dann lädt er die Kunden, nein, die Gäste, in seinen Rolls-Royce ein, um mit ihnen zu sprechen.

Für die Stühr Geschäftsleute war es ein vernünftiger und interessanter Abend. Und sei es nur deshalb, weil sie nun wissen, was Hühner- und was Adlersprache ist.



Erscheinungsdatum: 20.06.2007 – Zeitung: WZ – Ausgabe: KR – Ressort: L-N4 – Seite: 18

Freundlichkeit lässt sich trainieren

Freundlichkeit lässt sich trainieren motivation Mitarbeiter erhalten Tipps für den Umgang mit Kunden. Mitarbeiter oder Ab-Arbeiter? Aktiver Verkäufer oder Bestellung-Entgegen-Nehmer? Adler oder Huhn? Bei seinem Vortrag im Autohaus Borgmann gab Trainer Alexander Munke Tipps für den Umgang mit Kunden und anderen Mitmenschen. Der bekannte Trainer folgte damit bereits zum zweiten Mal einer Einladung des Marketing-Clubs Krefeld. „Deutschland ist eine Wüste im Dienstleistungsbereich. Aber man kann etwas tun. Wir verstehen das Marketing vor Ort als Lebenshilfe“, erklärte der geschäftsführende Vorstand Friedrich Berlemann. Munke unterstreicht, wie wichtig gute Kundenbetreuung sei: „Du kannst das beste Produkt der Welt haben. Wenn du es nicht verkaufst, behältst du es.“ Als Vorbild für kundenfreundliches Verhalten gilt ihm der Weißkopfeadler. „Er hat ein helles Köpfchen und scharfe Augen. Und er hat Fänge, die kräftig zupacken“, vergleicht er und bringt Beispiele. So möchte ein Kunde vielleicht wissen, ob es Mengenrabatte gibt. Das Huhn unter den Mitarbeitern gibt lediglich Auskunft, dass es dies nicht entscheiden könne. Der Adler unter den Verkäufern stellt den Kontakt zum Verantwortlichen in der Firma her. Dieses adlertypische Verhalten sorgte sowohl bei Kunden als auch bei Mitarbeitern für Zufriedenheit. stdh www.alexander-munke.de www.mc-krefeld.de

TT-Regional
 TT-Berlin
 TT-Bodensee
 TT-Hamburg
 TT-Hannover
 TT-Köln
 TT-Mitteldeutschland
 Einladung
 Leitung & Kontakt
 Termine
 Anmeldung
 Berichte & News
 10.03.2006
 14.07.2006
 08.09.2006
 08.12.2006
 09.03.2007
 08.06.2007

TT-München
 TT-Nürnberg
 TT-Rhein-Main
 TT-Stuttgart

19. Trainertreffen in Halle am 9.03.2007



Alexander Munke

Heiter, besinnlich, bewegend und bereichernd

Alexander Munke, Der Entertrainer®

Heiter, besinnlich, bewegend und bereichernd erlebten wir mit einer Rekordbeteiligung bei unserem 19. Trainertreffen Alexander Munke – den ENTERRAINER - in Halle unter dem Motte „Erfolg mit Mut, Herz und Verstand“. Alexander meinte, er teile uns nichts mit, was wir nicht schon wüssten. Das mag für erfahrene Trainer, Coaches und Berater stimmen. Aber wie er uns dieses Wissen neu bewusst gemacht hat, wie er es geschafft hat, dass wir in heiterer Gelassenheit, tiefer Nachdenklichkeit und beachtlichem Tempo eine Vielzahl unserer Einstellungen reflektierten, das war beachtlich. Immer getreu seinem Motte: Hilf anderen auf die Beine, ohne ihnen auf die Füße zu treten. Überhaupt: seine Sprüche hatten es in sich. Vielmehr noch, was er aus ihnen machte und wie er sie mit Leben erfüllte.

Bereitwillig öffnete Alexander für uns seine „Trickkiste“ als Trainer und vermittelte uns mit viel Humor unaufdringlich, ja fast liebevoll, wie er Teilnehmer für sich und das Thema gewinnt. Da kam dann der Entertainer Alexander Munke durch, wenn er mit Gesang und Gitarre aufmerken ließ und Emotionen ansprach.

Anregend waren auch die immer wiederkehrende Metapher von den starken Adlern und den gackernden Hühnern. Herzhaftes, aber auch manchmal ein leicht verlegenes Lachen quittierte die Pointen, wenn man sich in der einen oder anderen Gruppe wiedererkannte.

Konzentriert und bewegt verfolgten wir, wie viele Begriffe aus dem Wort „Verantwortung“ heraus gelesen und interpretiert werden können als auch, wie und welche Wirkung durch Wortspiele bei Zuhörern erzeugt wird. Aber dennoch: Immer wieder beeindruckend ist die Leichtigkeit verbunden mit Nachhaltigkeit, mit der Alexander Munke Erkenntnisse weiter gibt und neue Einsichten gewinnen lässt.

Für diesen wunderbar anregenden und unterhaltsamen Abend bedanken wir uns in erster Linie herzlich bei Alexander Munke. Dem Maritim Hotel Halle ein Dankeschön für die aufmerksame Betreuung, das sehr gute Buffet und die angenehme Atmosphäre.

Artikel 2

Alexander Munke als einer der besten Motivations – Trainer Deutschlands legt seine Schwerpunkte auf Trainings für „echte Dienstleistung“. In seinen Seminaren vermittelt er den Verkauf mit Begeisterung, Erfolge mit Herz, Mut und Verstand zu erreichen und die Zusammenarbeit im Team. Alexander Munke gibt den Teilnehmern Instrumente an die Hand, mit denen jeder einzelne seinen Weg zum Erfolg bestreiten kann.

Interview Herr Kossenjahns – Alexander Munke

1) Herr Munke, Sie bezeichnen sich selbst als EntertRainer. Sind Ihre Events oder Präsentationen eine Show?

Das Wort ENTERTRAINER setzt sich aus Entertainment und Trainer zusammen. Ich bin Trainer im Bereich Kommunikation, Verkauf, Führung und Motivation. Bei meinen Seminaren lasse ich nach Gefühl und Situation auch etwas Gitarre, Gesang und andere Unterhaltungselemente mit einfließen.

Genauso werde ich auch als Referent oder Moderator gebucht, diese Mischung aus Theorie und Praxis, Musik und Interaktion ergibt für die Teilnehmer ein inspirierendes Erlebnis.

2) Welche Zielgruppen sprechen Sie an?

Sowohl Unternehmer, Führungskräfte, als auch Mitarbeiter in den verschiedenen Dienstleistungsbranchen und Privatpersonen.

3) Ihre Referenzen sind beeindruckend. Nennen Sie uns doch bitte einige der zahlreichen Unternehmen, für die Sie schon tätig waren.

Nach meiner früheren Tätigkeit – in den 80er Jahren – als Restaurantfachmann im Hotel Palace Berlin, bei Feinkost Käfer in München und als Butler, Chauffeur und Koch bei Josef von Ferenczy oder auf einer Privatyacht in Cannes, führten mich meine Wege als selbständiger Motivationstrainer in Unternehmen, wie Deutsche Telekom, Deutsche Post AG, AOK- Die Gesundheitskasse, DEKRA, Volkswagen AG.

Nicht zu vergessen die Hotel- und Gastronomiebetriebe wie Steigenberger, Dorint, Sheraton, Country line-City line Hotels etc.

4) Sie gelten als Motivator der Extraklasse! Haben Sie sich diese Fähigkeiten angeeignet oder ist das nicht möglich?

Alle meine Erfahrungen, Erlebnisse und Eindrücke mit allen Höhen und Tiefen, Gewinnen und Verlusten in Ausbildung, Berufspraxis und als Weltreisender für sieben Monate (Kanada, USA, Hawaii, Fidschi-Inseln, Australien), sowie die Zeit als Koch, Butler und Chauffeur in München und in Cannes haben mich natürlich geprägt und geformt.

Durch ständige Weiterbildung und Selbstüberprüfung und das Herausfinden eigener Talente entwickelte ich diesen Beruf für mich. Mit wachsender Begeisterung arbeite ich nunmehr seit acht Jahren selbständig.

- 5) **Außer Motivation vermitteln Sie den Teilnehmern u. a. Elemente aus Rhetorik und Körpersprache, Erfolgreicher Verkaufen, Führung und Stressbewältigung. Wecken Sie bestimmte Qualitäten in uns oder bringen Sie uns etwas ganz Neues bei, wie der Lehrer in der Schule?**

Es gibt keine Neuigkeiten. Die Teilnehmer haben in mir einen Coach, einen Spiegel oder Sparringspartner. Nicht etwa einen Besserwisser oder Schlaumeier. Niemand erfindet das Rad heute noch einmal neu. Meine Trainings leben von der Authentizität und der persönlichen Einbindung der Teilnehmer, die ich für meine Seminare entwickelt habe. Wir wissen soviel, nun gilt es, dieses auch umzusetzen.

- 6) **Wären Sie damit einverstanden, wenn man Sie als „Künstler“ betitelt?**

Künstler ist ein weitläufiger Begriff. Im Grunde sind wir doch alle Künstler. Lebenskünstler, Maler, Sänger, Künstler in der Organisation eines Haushaltes mit sechs Köpfen. Ja, ich sehe mich schon als Künstler, wenn das bedeutet, hauptverantwortlich und eigenverantwortlich mein Leben zu gestalten.

- 7) **Wann sollte man Sie ungedingt kontaktieren?**

Jederzeit! Auf jeden Fall, wenn Sie entdeckt haben, dass es in Ihrem Unternehmen oder für Sie selbst einer Verbesserung oder einer Veränderung bedarf.

- 8) **Erzählen Sie unseren Lesern doch bitte etwas über Ihr Personal-Coaching im Rolls Royce.**

Vor einiger Zeit habe ich ganz spontan diesen wunderschönen, 20 Jahre alten Rolls Royce Silvershadow II gekauft. Die Idee, dieses Fahrzeug beim Personal Coaching einzusetzen kommt aus meiner Chauffeur-Zeit. Jeder kann sich vorstellen, dass während längerer Autofahrten intensive, tiefe Gespräche mit guten Visionen, Zielen und entsprechenden Maßnahmen entstehen.

- 9) **Zum Schluss eine etwas indiskrete Frage: Woher nehmen Sie persönlich die Kraft und den Mut, um diesen außergewöhnlichen Beruf derartig erfolgreich ausüben zu können, wie Sie es zweifelsfrei tun?**

Die meiste Energie und Kraft schöpfe ich aus den Seminaren. Das Feedback der Teilnehmer, bestärkt mich jeden Tag auf's Neue. Ich bin mit Spaß und Freude dabei. Es ist ein gutes Gefühl zu wissen, dass der ein oder andere Teilnehmer mit einem positiven „Kick“ und mit neuem Elan an seine Vorhaben geht. Hinzu kommen die zahllosen interessanten Begegnungen und Kontakte zu vielen außergewöhnlichen Menschen.

Presseartikel

Weitere Presseartikel finden Sie [hier...](#)



März

Adler und Hühner - Ein Seminar von Alexander Munke

Was den erfolgreichen Adler vom Huhn unterscheidet

Seminar zum Thema "Dienstleistungsbegeisterung" stößt auf großes Interesse

Holzminden (km). Wenn Alexander Munke von Weißkopfseeadlern und Hühnern erzählt, lauscht sein Publikum gespannt. Doch es sind nicht etwa Vogelzüchter, die Munke mit seinen Geschichten fesselt, sondern Unternehmer, Abteilungsleiter und deren Angestellte, die von dem "Entertrainer", wie er sich selbst nennt, etwas über Motivation im Betrieb hören möchten. Genau dies war auch Programm des von den Wirtschaftsjunioren Holzminden organisierten Seminars unter dem Motto "Dienstleistungsbegeisterung" im Autohaus Vatterott.

Doch Munke hatte zuerst einmal ungewöhnliche Nachrichten für seine Zuhörer: "Ich habe keine Neuigkeiten für Sie, ich weiß nichts besser, und am besten glauben sie mir nichts von dem, was ich sage." Doch das, was Munke schließlich im Seminar erzählte, war für die meisten der Anwesenden dann doch neu und erkenntnisreich. Zuerst einmal stellte Munke klar, welche Bedeutung Adler und Huhn für die Geschäftswelt haben: Den Adler könne man mit den erfolgreichen Persönlichkeiten vergleichen, denn beide besäßen vier besondere Eigenschaften. "Ein helles Köpfchen, wachsame Augen, einen starken Schnabel und Hände, die zupacken können." Das Huhn sei das genaue Gegenteil, also das, was man vermeiden müsse.

Zwar riefen die Adler- und Huhn-Geschichten am Anfang des Seminars noch Stirnrunzeln und Belustigung hervor, doch schnell wurde den Teilnehmern klar, was Munke damit meinte: "Der starke Schnabel steht für eine positiv formulierte, lösungs- und zukunftsorientierte Angebotssprache", erklärte der Motivationstrainer, " und das helle Köpfchen für das ‚Vordenken‘, also das Gegenteil vom Nachdenken."

Über zwei Stunden lang sprach Alexander Munke über das Entdecken von eigenen Fähigkeiten und Talenten, von Fremd- und Selbstbestimmung, von der Kunst des sicheren Auftretens, dem bewussten Umgang mit Menschen, von klarer Kommunikation und vor allem von Selbstmotivation. Und immer wieder dabei waren Huhn und Adler, als Gedächtnisstütze sozusagen. Wie Munke es schaffte, die Zuhörer über diese lange Zeit so gut zu unterhalten, dass am Ende trotz der fortgeschrittenen Uhrzeit kein einziges müdes Gesicht in der Menge zu sehen war, bleibt wohl das Geheimnis der überzeugenden Motivierungskunst. Aber vielleicht haben auch Huhn und Adler etwas damit zu tun. Bilder gibt es [hier..](#)