

reine  
um die  
inschät-  
te.

er Axel  
ung am  
00 Gäs-  
em Ho-  
tsführer  
igenlei-  
Bei der  
egereh-  
auf den  
uth auf  
dankte  
te, die  
hn mit

auf das  
n, be-  
Ergeb-  
zuge-  
den für  
timmen

ie Aus-  
er breit  
ussage-  
Durch-  
nt im  
t. Die  
n gesi-  
chneten  
+ 100.  
96 Pro-

# Schickt die Service-Hühner in die Wüste

Auftritt: EnterTrainer Alexander Munke fordert mehr Dienstleistungsbereitschaft

## BAYREUTH

Neben der Ehrung des Service Königs wurde den rund 200 Besuchern der Abschlussveranstaltung ein spannendes Programm geboten. Nachdem Wettbewerbserfinder Johann Beck über die „Strategie der Service-Weltmeister“ gesprochen hatte, begeisterte der selbsternannte EnterTrainer Alexander Munke mit seiner ebenso informativen wie unterhaltsamen Show. Nach seinem Auftritt hatten alle ein Ziel: „Schickt die Service-Hühner in die Wüste.“

„Ich habe keine Neuigkeiten, ich werde nichts besser wissen als sie und ich werde nicht sagen, was sie tun müssen.“ Stattdessen will Alexander Munke, Trainer für Dienstleistungsmotivation, mit seinem Vortrag „Erfolg mit Herz, Mut und Verstand“ nach eigenen Worten ein Buffet aufbauen, an dem sich seine Zuhörer das aussuchen können, was ihnen gefällt: Ideen, Erfahrungen, Impulse oder Inspiration. Zwei entscheidende Stichworte, die Munke nennt:



**Lässt sich von schlechtem Service nicht schrecken: EnterTrainer Alexander Munke beim Abschluss des Service Königs 2009.**

Dienstleistungsbereitschaft und Begegnungsqualität.

Den zentralen Vergleich für eine gelungene und eine missglückte Dienstleistung erklärt der EnterTrainer – die Bezeichnung hat sich Munke schützen lassen – anhand von Unternehmern, Verkäufern oder Mitarbeitern, die sich entweder wie ein Weißkopfadler oder wie ein Huhn verhalten. Während der Adler ein helles Köpfchen, wache Augen, einen starken Schnabel und Hände hat, die kraftvoll zupacken, „erkennen wir es schnell, wenn wir es mit einem Huhn zu tun haben“. Dann nämlich fallen Sätze wie „Ich bin dafür nicht zuständig“ oder „Da sind sie bei mir falsch“. Anders der Adler: Er ist offen, geht auf Kunden zu und lächelt, denn er hat verstanden, dass „Kunden wollen, dass man ihnen etwas verkauft“.

Munke ist überzeugt, dass eigentlich jeder Mensch als Adler geboren wird. Aber: Was Hühnern fehle, sei der Entschluss, ein Leben als Adler zu führen. Dabei ist eins klar: „Wer mit den Hühnern gackert, kann nicht mit den Adlern fliegen.“ mar

vor  
ser  
ser  
sät:  
Ebe

**BA**  
fäll  
du  
Für  
nin  
ha  
Uh:  
ger  
die  
An  
20.  
mö  
bis  
vor  
bis  
S  
ma  
An  
Sor  
sein  
net  
bay  
füg  
auc  
kre  
der