



Freundlichkeit ist Einstellungssache, wie Serviceverhalten insgesamt.

Foto: news-reporter/net

Freundlich bleiben auch an einem stressigen Arbeitstag

Aufgesetzte Freundlichkeit, echte Freundlichkeit, Herzlichkeit

Wer ein Geschäft betritt, merkt gleich, ob er willkommen ist – oder sich eher als Störenfried empfindet. Denn die Worte, mit denen man begrüßt wird, kommen in einer lächelnd-fröhlichen Stimmlage völlig anders an, als die gleichen Worte mit einer genervt-ärgerlichen Stimme. Johann und Norbert Beck schreiben in ihrem Buch „Service ist sexy“ zu diesem Thema:

„Begrüßungen und das gesamte Willkommen müssen deshalb immer freundlich sein. An dieser Stelle scheiden sich in Diskussionen die Geister. Manche Menschen meinen, dass die aufgesetzte Freundlichkeit im Service, die man beispielsweise in den USA manchmal erlebt, wenig Wert ist, weil es sich um keine echte Freundlichkeit handelt. Unsere Meinung dazu: Lieber unechte Freundlichkeit als echte Unfreundlichkeit!

Wir unterscheiden zwischen aufgesetzter Freundlichkeit, echter Freundlichkeit und Herzlichkeit. Natürlich ist es schwierig, am Ende eines stressigen Arbeitstages noch freundlich oder gar herzlich zu reagieren. Trotz-

dem ist an jedem persönlichen Kundenkontaktpunkt Freundlichkeit unabdingbar. „Wenn du nicht lächeln kannst, kannst du kein Geschäft eröffnen“, sagt ein chinesisches Sprichwort. Freundlichkeit gehört zu jedem Beruf, der mit Menschen zu tun hat. Sie ist vor Arbeitsantritt anzulegen, so, wie der Banker die Krawatte umbindet. Aufgesetzte Freundlichkeit ist die Minimalanforderung.

Freundlichkeit ist übrigens immer vor allem Einstellungssache, wie Serviceverhalten insgesamt. Wenn die Einstellung fehlt, können Sie Menschen trainieren, wie und solange Sie wollen. Nie werden diese Menschen Freundlichkeit daraus gewinnen, wenn sie mit anderen Menschen umgehen. Nur Menschen, die Energie daraus gewinnen, wenn sie mit anderem Menschen umgehen, können mit ihrer gesamten Person echt freundlich oder sogar herzlich wirken. Kommt jemand, der im Kundenkontakt steht, über diesen Mindeststandard nicht hinaus, sollte er dringend den Beruf wechseln. Er sollte weder mit Menschen noch mit

Tieren oder Pflanzen zu tun haben. Wenn er in einen Computer hackt, Zahlen traktiert oder Akten bearbeitet, dann kann er keine Kundenbeziehungen kaputt machen, Tiere in den Trübsinn treiben oder Pflanzen zum Eingehen bringen.

Neben den Worten und der Stimmlage wirkt mit circa 60 Prozent als weiterer Faktor die Körpersprache. Ein abweisendes, mürrisches Gesicht hat im Kundenkontakt nichts zu suchen. Die Gestik kann Abwehr oder Offenheit ausdrücken. Mit verschränkten Armen können Kunden schlecht begrüßt werden. Auch die Körperhaltung kann die unterschiedlichsten Botschaften senden. Eine unterwürfige Körperhaltung wird meist irritierend erlebt und trägt nicht zum Willkommensgefühl bei. Heute möchten die Menschen einem gleichwertigen Partner gegenüberstehen. Eine arrogant-lässige Haltung ist ebenfalls nicht dazu angetan, Vertrauen zu wecken und Willkommen zu signalisieren.“

Quelle: Johann und Norbert Beck, *Service ist sexy*, Wiesbaden 2008