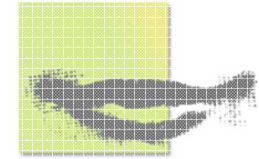


Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit

Melanie Klaes

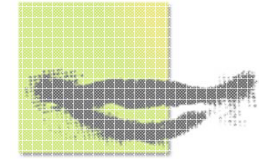
Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit



Unser aller Wunsch

- Freundlichkeit gegenüber dem Gast ist eine Selbstverständlichkeit
- Ein respektvoller und wertschätzender Umgang miteinander
- Gäste nehmen dies positiv wahr
 - kommen gerne wieder
 - empfehlen weiter

Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit



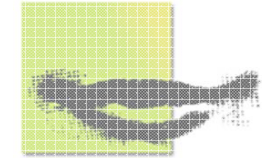
Und die Realität?

Es ist eine extreme Herausforderung Freundlichkeit

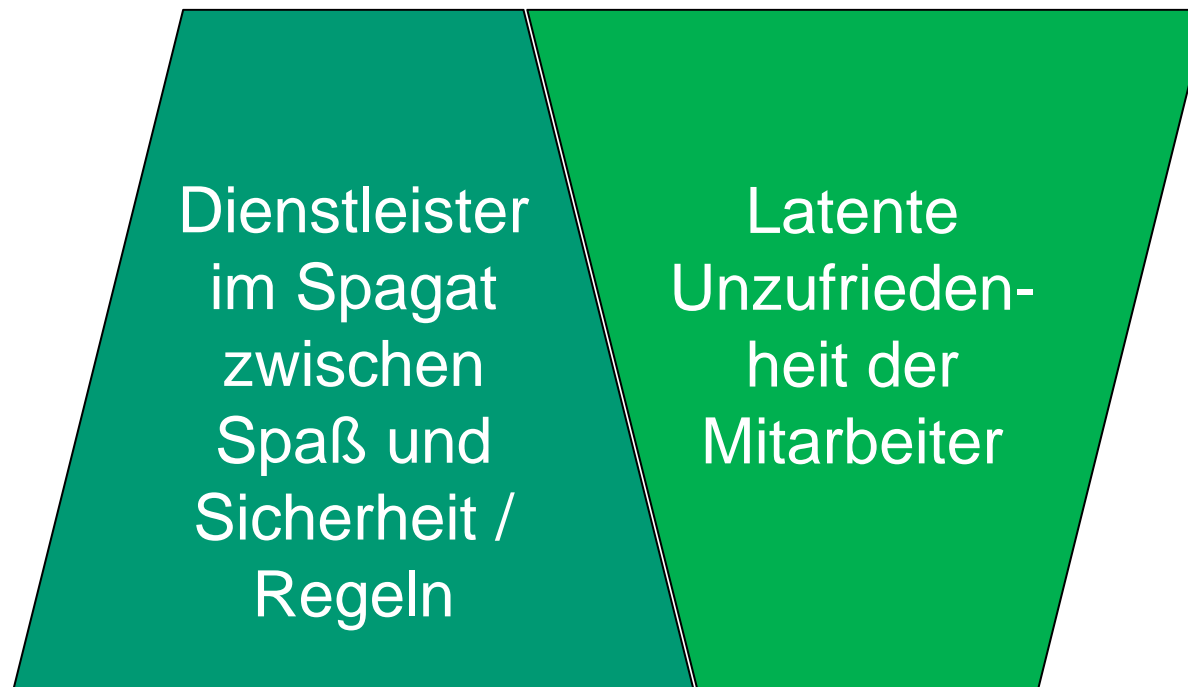
- in allen Situationen
- jeden Tag
- durch jeden Mitarbeiter
- für jeden Gast

spürbar zu machen.

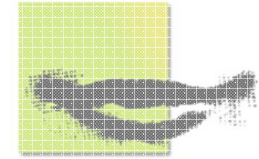
Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit



Die Gründe sind vielfältig



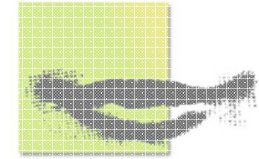
Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit



Ein Alltagsbeispiel aus dem Freizeitbad – Die Ampel ist „rot“.

- Stefan der Schwimmmeister macht die Rutsche nicht auf.
- Ein Gast will die Rutsche nutzen.
- Es gibt keine Einigung. Ärger auf beiden Seiten.
- Stefan teilt seinen Ärger mit seinen Kollegen.
- Die junge Auszubildende hört mit ...

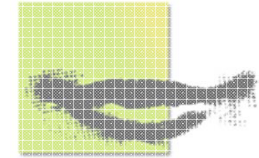
Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit



Weitere Beispiele aus dem Arbeitsalltag der Freizeitbäder:

- Schulbetrieb: „Bitte nicht laut sein und vom Beckenrand springen“
 - Stammgäste: „Das ist aber meine Bahn!“
 - „Keine Smartphones“
 - Die Schlange vor der Kasse (im Sommer, im Freibad)
 - „Bitte kein Essen in diesem Bereich“
 - „Hier ist aber ein Bereich mit Bekleidung“
 - „Dies ist ein stiller Aufguss, sie stören die anderen Gäste.“
- **Die Gäste werden aber auch immer schlimmer!**

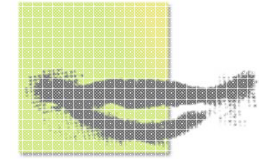
Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit



Ein Alltagsbeispiel – Der Daueranrufer - „ Oh nein, nicht schon wieder Herr Schmitz“

- Herr Schmitz ruft an, die Nummer ist im Display sichtbar
- Herr Schmitz beschwert sich zum wiederholten male über etwas, und möchte unbedingt eine Wiedergutmachung.
- Es gibt keine Einigung. Ärger auf beiden Seiten. „Mal wieder!“
- Sabine legt auf **teilt ihren Ärger mit Ihren Kollegen:** „ Jedes Mal , jedes mal ruft der an und fragt mich immer wieder das Gleiche...!“

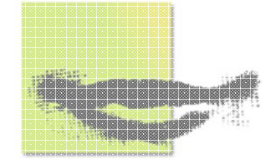
Jammern oder Freundlichkeit?



Geteilter Ärger, geteiltes Jammern verbindet & setzt sich fort

- Man lässt gegenseitig Frust ab in der Hoffnung, dass es einem gut tut. Leider ein Irrtum!
- Körperliche Wirkung:
 - kostet unglaublich viel Energie
 - Körper fühlt sich bedroht und
 - schüttet das Stresshormon Cortisol aus
 - Blutdruck steigt, Atmung wird kurz
 - die Fähigkeit nachzudenken sinkt

Jammern oder Freundlichkeit?



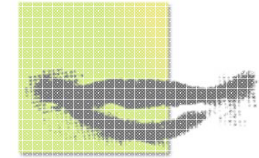
Auch das Gehirn spielt uns einen Streich!

- es **speichert** die negativen Aussagen als Muster ab



- andauernder Ärger/Jammer-Modus **vernetzt** die eigenen Neuronen miteinander
- neue Gedanken geraten **automatisch** auf dieses Gleis und enden auch negativ

Jammern oder Freundlichkeit?



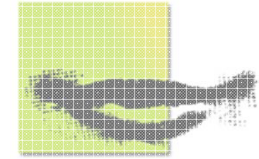
Geteilter Ärger, geteiltes Jammern verbindet & setzt sich fort

Ihre nette Kollegin sagt:

„Oh nein, das jetzt nicht auch noch. Das war jetzt wirklich das letzte Mal. Der Herr Schmitz ist immer so schwierig. Und das Anspruchsdenken der Kunden wird ja auch immer größer...“

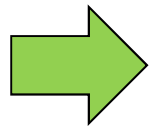
....Würden Sie sagen, wie gut Ihr Tag heute ist?

Jammern oder Freundlichkeit?



Diese Gedanken setzen sich im Team fort

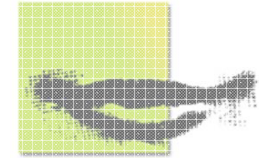
- gemeinsames Ärgern/Jammern
- mithören von Ärger
- unbemerkte Beeinflussung neuer Mitarbeiter



So entstehen in Teams gemeinsame Bilder, Gedanken, Bewertungen von Situationen und Verhaltensweisen. Es entsteht eine eigene Kultur.

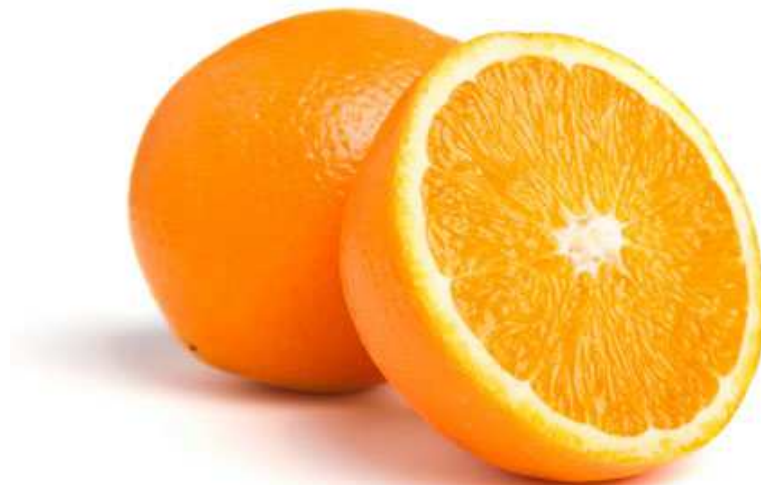
→ Weniger Produktivität, Höherer Krankenstand, Fluktuation, unzufriedene Kunden

Jammern oder Freundlichkeit?

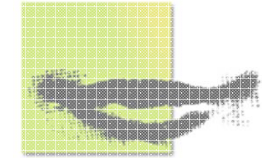


Freundlichkeit ist das Gegenmittel für Jammer und Ärger

„Denken Sie nicht an eine Orange!“



Jammern oder Freundlichkeit?



Wie sich unterschiedliche Kulturen entwickeln können

Zwei sehr unterschiedliche Teams:

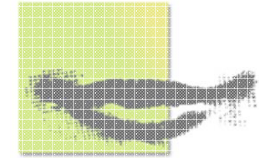


Das Klappert-bei-uns-alles-nicht-Team



Das Gute-Laune-Team

Jammern oder Freundlichkeit?

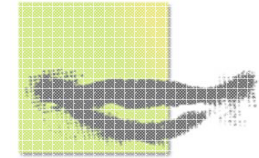


Freundlichkeit ist das Gegenmittel für Jammer und Ärger

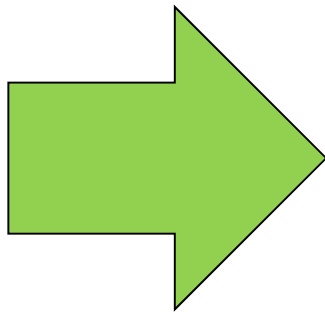
- Die **Glücksforschung** sagt: „Wenn wir gut zu anderen Menschen sind, fühlen wir uns gut – als gute Menschen, optimistischer, positiver und selbstbewusster.“
- Freundliches Handeln lässt den Neurotransmitter **Serotonin** ausschütten, ⇒ Verringerung von Ängsten, Sorgen, Schmerzen und senkt den Bluthochdruck
- Freundlichkeit kann ebenso zur **Kettenreaktion** werden
- Positive Gedanken **verfestigen** sich genauso schnell wie negative

Freundlichkeit, Wertschätzung und Toleranz können wir trainieren wie einen Muskel - am besten gemeinsam!

Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit

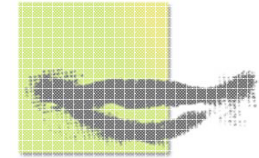


**„Freundlichkeit ist mehr als nur ein „aufgesetztes
Lächeln“**



**Freundlichkeit ist nicht nur die
Leistung eines Einzelnen, sondern
eine Einstellung, die gemeinsam
von allen getragen wird.**

Jammern oder Freundlichkeit?



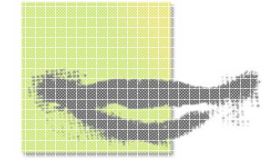
Wir haben die Wahl:

Kultur des gemeinsamen Ärgers und des Jammers verfestigen

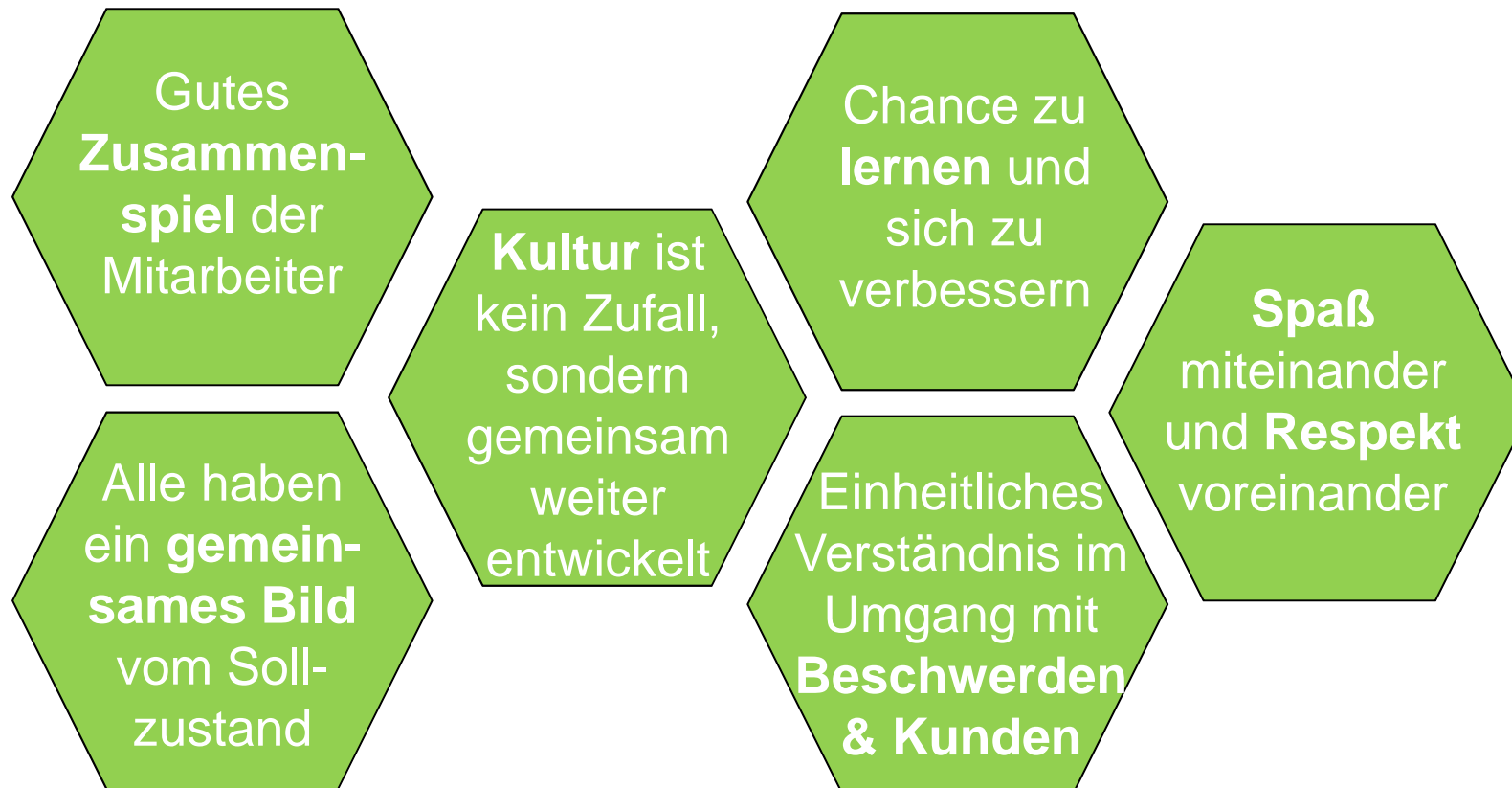
oder

Freundlichkeit mit all unseren Werten als positive Kultur ausbauen.

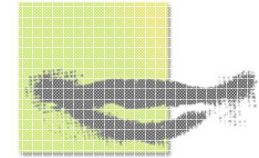
Höhere Wirtschaftlichkeit durch Freundlichkeit



Was braucht es?



Die Freundlichkeits-Offensive



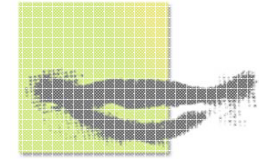
Die Kunst: Freundliches Verhalten nicht als Zwang erleben

„Wir
müssen
freundlich
sein.“

Sondern: sich gemeinsam auf den Weg machen

„Wir wollen das
freundlichste
Bad für unsere
Kunden sein.“

Die Freundlichkeits-Offensive

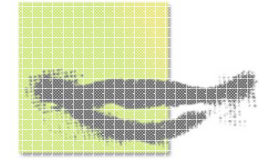


➔ **Gemeinsames Verständnis & Ziel**

➔ **Themen in den Fokus nehmen**

Workshops; Training Kommunikation & Verhalten

➔ **Führungsrunden**

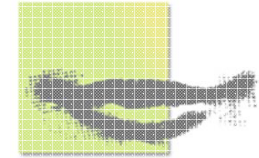


Die Freundlichkeits-Offensive

Gemeinsames Verständnis & Ziel

- **Zielsetzung**
- **Gemeinsame Kultur** – Wie wollen wir sein? Wie wollen wir wahrgenommen werden? Wo liegen unsere sensiblen Momente?
- **Verhalten** - Wie wollen wir uns in welchen Situationen verhalten? Wie gehen wir mit schwierigen Situationen um?
- **Reflexion** – Wo hakt es bei uns? Was macht uns stolz? In welchen Situationen fällt es uns schwer, unsere Ansprüche an unser Verhalten umzusetzen?

Die Freundlichkeits-Offensive

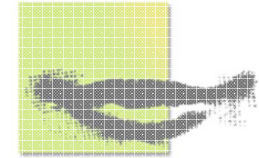


➔ **Gemeinsames Verständnis & Ziel**

➔ **Themen in den Fokus nehmen**

Workshops; Training Kommunikation & Verhalten

➔ **Führungsrunden**



Die Freundlichkeits-Offensive

Themen in den Fokus nehmen

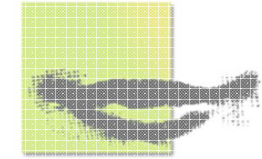
Wertschätzende Kundenkommunikation

- An welchen Stellen erwartet der Gast wertschätzende Kommunikation? Wie kann diese aussehen?

Internes Serviceverhalten

- An welchen Stellen ist eine wertschätzende Zusammenarbeit für uns besonders wichtig? Welches Verhalten wünschen wir uns hier?

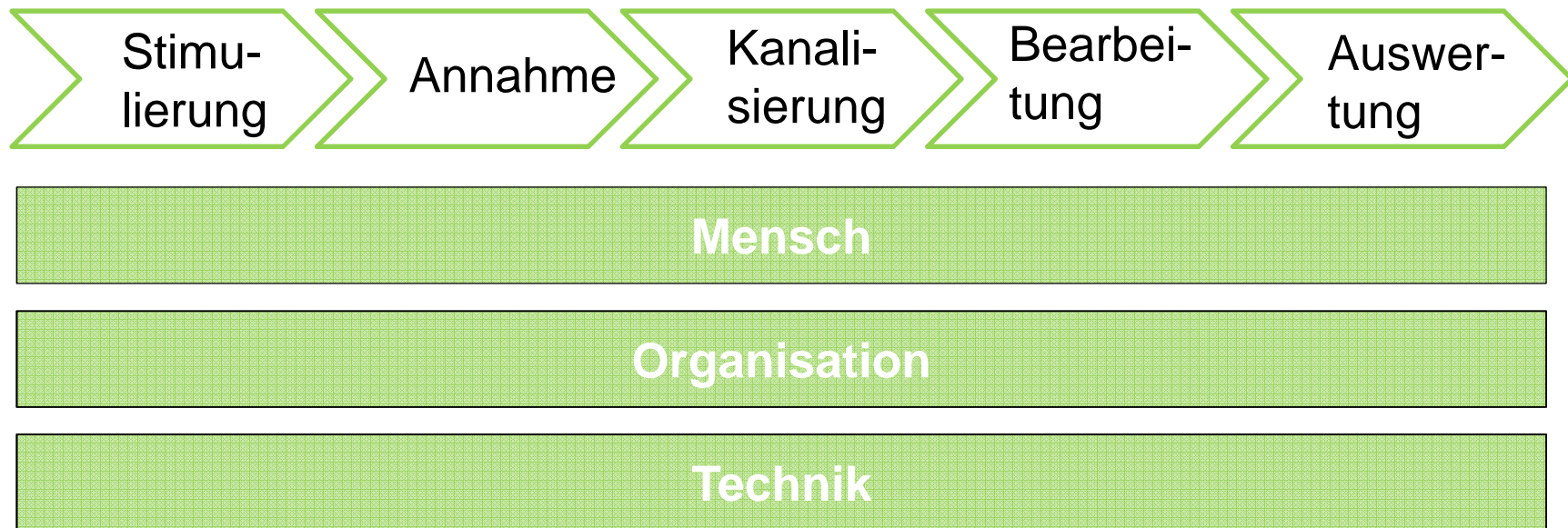
Die Freundlichkeits-Offensive



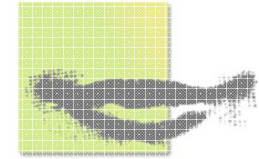
Themen in den Fokus nehmen

Prozessschritte Beschwerdemanagement

Wie erlebt der Gast uns im Umgang mit Beschwerden?



Die Freundlichkeits-Offensive



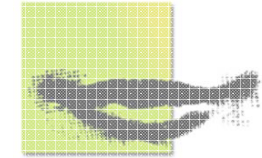
➔ **Gemeinsames Verständnis & Ziel**

➔ **Themen in den Fokus nehmen**

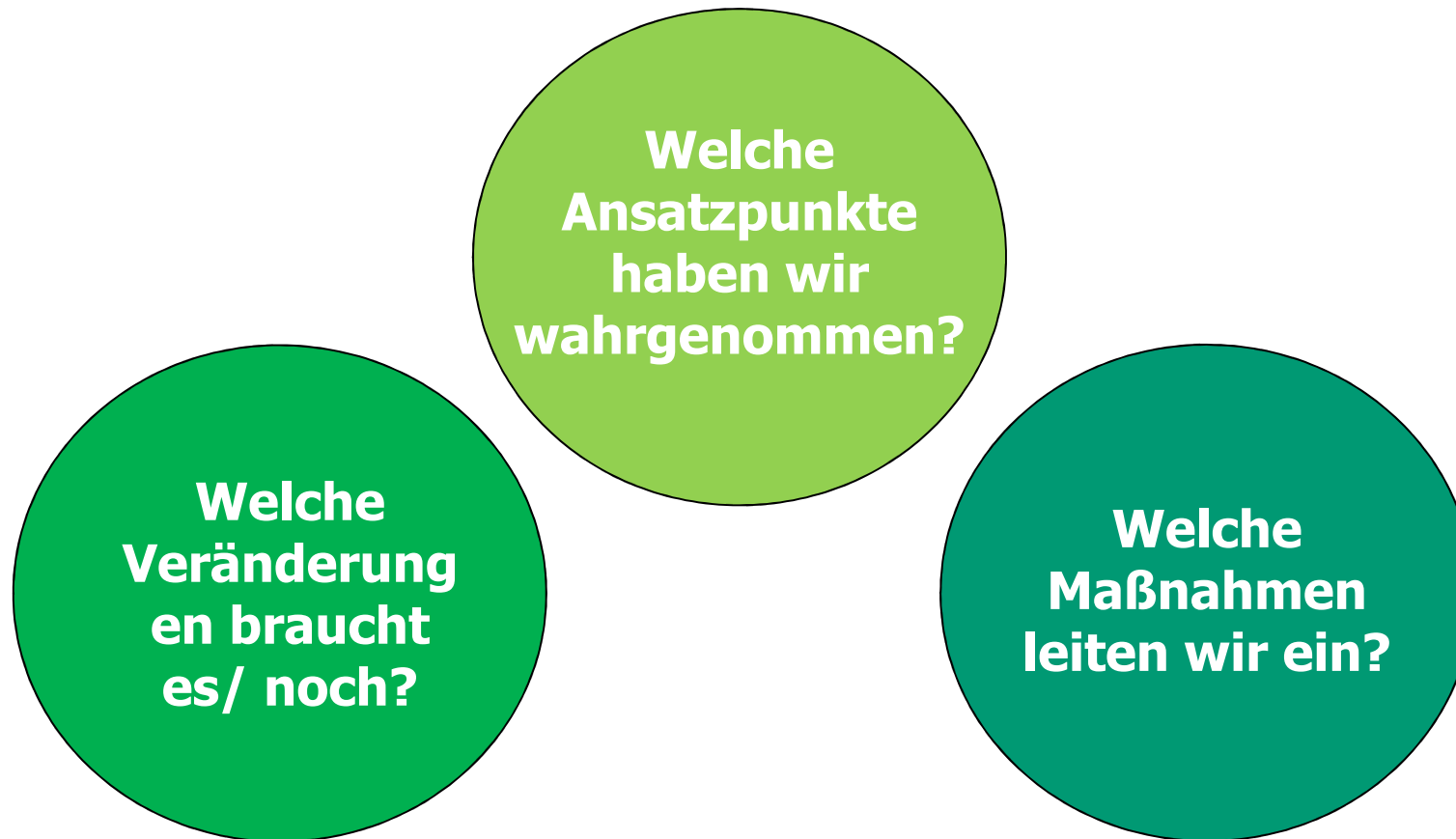
Workshops; Training Kommunikation & Verhalten

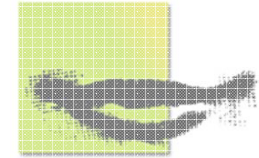
➔ **Führungsrunden**

Die Freundlichkeits-Offensive



Führungsrunden





Danke für Ihre Aufmerksamkeit!
Viel Erfolg 😊

“Mitarbeiter, die sich gesund fühlen und zufrieden sind, sind ein hohes Gut für Unternehmen. Wir setzen unsere Erfahrung dazu ein, dieses Gut für unsere Kunden zu erhalten und zu stärken.“

T. Baum, Geschäftsführerin, Agentur für Freundlichkeit GmbH