

## Chancen nutzen, Freiräume entdecken und ausfüllen!

Unsere Wirtschaft kommt nicht richtig in Schwung. Daran lässt sich wenig rütteln. Die Prognosen der Wirtschaftsforschungsinstitute sind verhalten und auch der Aufschwung am Arbeitsmarkt wird von der Bundesagentur halbjährlich nach hinten verschoben. Dazu noch eine „Steuerreform“, die den Menschen auch nicht mehr Netto am Monatsende belässt, Praxisgebühren sowie Politiker, die weiter an der Steuerschraube drehen wollen. Krisenstimmung drückt nach wie vor schwer auf die Gemüter der Menschen im Land. Nicht nur über die Verbraucher, die den Konsum partout nicht steigern wollen sind davon betroffen, sondern auch – und vor allem zu oft - die Menschen, die den Konsum eigentlich nachhaltig beeinflussen könnten!

Einige Beispiele sollen ausreichen, um klarzustellen, dass hier nicht in erster Linie „die Politiker“, „die Unternehmer“ oder „die Führungskräfte“ gefragt sind, wenn es darum geht, sich selbst zu motivieren. Es geht vielmehr um jeden Einzelnen in seinem Arbeitsbereich. Und zwar, ohne dass er einen Vorgesetzten dafür um Erlaubnis fragen müsste. Weiterer gesetzlicher Normierungen bedarf es dazu auch nicht. Entscheidend ist das Verantwortungsbewusstsein dem eigenen Unternehmen sowie dessen Zielen gegenüber, egal auf welcher Ebene sich der Mitarbeiter befindet.

Da ist der Verkäufer, der für den Kunden im Kaufhaus nie zu sehen ist, dann aber wie ein Pfeil auf ihn zugeschossen kommt, wenn der seinen Artikel ausgewählt hat, um auf den Kassenabschnitt seine Verkäufersnummer einzutragen. Er möchte natürlich auf dem Kassenabschnitt seine Nummer eintragen, um die „Verkäufer“-Provision zu erhalten. Oder dessen Kollegin, die einen Kunden nach wie vor mit der phantasielosen (und eher rhetorischen) Frage „Kann ich Ihnen helfen?“ nervt. Und umgekehrt sauer reagiert, wenn ihr der Kunde „Mir kann man nicht helfen!“ antwortet. Solche „Verkäufer“ dürfen sich wirklich nicht wundern, wenn ihre Geschäfte vollends auf Selbstbedienung umgestellt werden – und der Einzelhandel so weiter Stellen abbaut. Dabei wird eine beratende Unterstützung oder hilfreiche Orientierung im jeweiligen Sortiment von den meisten Kunden geschätzt und gerne angenommen.

Aber auch das Kassenspersonal im Einzelhandel arbeitet vielfach gedankenlos. Die Kassiererin beispielsweise, die zwar Kunden-, EC- oder Kreditkarte gerne entgegennimmt, aber gar nicht auf die Idee kommt, den vor ihr stehenden Kunden ganz einfach mit seinem Namen anzusprechen und ihn beim Kassieren auf weitere Möglichkeiten hinzuweisen oder einfach nur nett zu verabschieden. Dabei ist die persönliche Ansprache zum Kaufabschluss eine der besten und einfachsten Kundenbindungsmaßnahmen: Positiver kann sich ein Kunde kaum an ein Geschäft erinnern!

Schließlich auch die „professionelle“ Bedienung im Restaurant, die ihren Gästen nur wenig Zeit lässt, auf der Karte auszuwählen, den weiteren Beratungs- und Bedienungsservice aber sehr in die Länge zieht, ist ein „Vorbild“ für die viel beschriebene Servicewüste Deutschland.

Aktuelle Studien zeigen auf, dass zwei Drittel der Beschäftigten in deutschen Betrieben unmotiviert arbeiten. Vielfach wird als Begründung „schlechte Führung“ oder „mangelndes Vertrauen“ angeführt. Und dies sicher in vielen Fällen auch zu Recht. Allerdings sollten gerade Menschen mit Kundenkontakt die Unzahl an Freiräumen erkennen, die sie trotz allem haben. Dies allein sollte viele Menschen an ihren Arbeitsplätzen motivieren, sich selbst zu bewegen, bevor es andere mit vielleicht unangenehmen Folgen tun!

Motivation kommt von „bewegen“ – und das muss und kann jeder selbst tun, gerade, wenn er im Kundenkontakt steht. Auch wenn er damit nicht das ganz große Rad drehen kann, sorgt er oft mit einfachen Maßnahmen und einer Portion mehr gesundem Menschenverstand für mehr Konsum im eigenen Bereich und damit nicht nur für die Sicherung seines eigenen Arbeitsplatzes, sondern auch für mehr Spaß im Job – für alle Beteiligten.

Andreas von Studnitz ist Geschäftsführer der von Studnitz & Partner GmbH Personal- und Organisationsentwicklung BDU in Rendsburg