

Die Service WM in Bad Tölz-Wolfratshausen

DAS LIMBISCHE SYSTEM GREIFT EIN

Die Vernunft der Emotionen

Die Vernunft der Emotionen ist die Regel, nicht die Ausnahme. Darin stimmen alle ernstzunehmenden Gehirnforscher überein. Diese wissenschaftlich abgesicherte Erkenntnis sollten wir uns bei der Planung und Ausführung vor allem unserer Serviceleistungen zu Nutze machen. Was passiert im Gehirn von Kunden, wenn diese mit unserem Unternehmen in irgendeiner Form in Kontakt kommen, sei es telefonisch, per Internet oder durch einen persönlichen Kontakt unserer Mitarbeiter oder unseres Unternehmens?

Die entscheidende Rolle spielt eine Region des Gehirns, das limbische System. Das limbische System ist ein evolutionsbiologisch älterer Teil unseres Gehirns, gehört aber nicht zum Stammhirn, sondern umgibt das Stammhirn wie ein Saum und liegt außerhalb des Großhirns. Im limbischen System sind vor allem jene Programme verankert, die sich während der Millionen Jahre dauernden Evolution als erfolgreich erwiesen haben.

Es ist für unsere Gefühle zuständig und fungiert als eine Art Schalter zwischen unseren Sinnesorganen und dem Großhirn, mit dem wir bewusst denken. Unsere Kunden, die mit uns in Kontakt

treten, nehmen Informationen mit all ihren Sinnesorganen wahr. Sie sehen, hören, fühlen, riechen und schmecken unser Unternehmen, unsere Mitarbeiter, unseren Service.

Sieht ein Kunde zum Beispiel unser Büro, so scannt es sein Auge ein und schickt das Bild in sein limbisches System. Dort wird es abgeglichen mit seinen bisherigen Vorerfahrungen und seiner genetischen Programmierung, also Programme, die in seinen Genen gespeichert sind. Daraufhin entsteht

ein Gefühl beim Kunden. In unserem Fall entweder positiv oder negativ. Wichtig oder unwichtig.

Ist das Gefühl sehr intensiv, so legt das limbische System unseres Kunden einen Schalter um und gibt eine Information an sein Großhirn. Das Großhirn bestätigt dann nur noch das bereits vorhandene Gefühl und führt eine Handlung aus. Diese könnte entweder Auftragserteilung oder Flucht sein.

Amerikanische Studien belegen weiter, dass die Einrichtung eines



Rechtsanwaltsbüros und die Kleidung des Rechtsanwalts ausschlaggebend dafür sind, ob der Kunde den Rechtsberater als erfolgreich oder erfolglos, vertrauenswürdig oder weniger vertrauenswürdig empfindet. Unordentliche Schreibtische führen bei unseren Kunden zu der Assoziation fehlender Verlässlichkeit. Verlässlichkeit ist jedoch das wichtigste Merkmal, nach dem Kunden unsere Serviceleistungen beurteilen.

Deshalb agieren Sie jetzt limbisch bei der Erbringung von Serviceleistungen und beachten Sie die „Vernunft der Emotionen“ unserer Kunden. Diese werden es Ihnen mit mehr Umsatz und Gewinn vergelten. Wussten Sie schon, wie Sie effektiv die Einstellungen Ihrer Mitarbeiter ändern können? Erreichen Sie ihr Gefühl. Dies kann durch wertbehaftete Darstellung von Informationen und intensive Bildreize erreicht werden, aber auch durch mitreißende Musik und intensive Gruppenerlebnisse.

JOHANN BECK & NORBERT BECK
METATRRAIN GMBH



Ein chaotischer Schreibtisch kann beim Geschäftspartner zum Gefühl der Unzuverlässigkeit führen. Foto: dpa