

## Schick die Servicehühner in die Wüste!

Die Service-Qualität sinkt laut einer Umfrage in Deutschland weiter. 64 Prozent der Bundesbürger fühlten sich erst kürzlich im Restaurant, Supermarkt oder bei einer Beratung unzureichend bedient oder unhöflich behandelt.

Das kommt daher, weil immer noch Hühner im Kontakt zum Kunden eingesetzt werden und keine Adler. Beispiel Hotel: Ich komme kurz vor Mitternacht im Hotel nach mehrstündiger Fahrt müde an. Auf dem Weg vom Parkplatz wurde ich auch noch völlig durchnässt. Ich stehe vor der Rezeption und die Dame fragt mich als Erstes: „Haben Sie reserviert?“ Ich gab ihr daraufhin die Adlerantwort, die ich erwartet hätte: „Herzlich willkommen. Ich sehe, Sie sind ja vollkommen durchnässt. Möchten Sie vielleicht erst einmal eine Tasse Tee zum Aufwärmen?“ Sie war völlig verblüfft und lief dann rot an. Wenigstens hatte Sie verstanden, was ich ihr sagen wollte.

### Lösungsorientiert und zugleich verkaufsaktiv

„Hat's geschmeckt?“ – eine Hühnerfrage. Der Adler würde fragen: „Wie hat es Ihnen geschmeckt?“ Und wenn er das erfahren hat noch fragen: „Espresso oder Cappuccino?“ Service-Adler sprechen nämlich nicht nur lösungs- und zukunftsorientiert, sie sind auch verkaufsaktiv. Service-Hühner und Service-Adler finden Sie in jeder Branche, in jedem Unternehmen. Auf die Frage „Wissen Sie, wo ich Herrn Müller erreichen kann?“ gibt es auch zwei mögliche Reaktionen: „Weiß ich nicht!“ oder „Ich weiß nicht, wo er sich zurzeit aufhält. Ich mache mich schlau und rufe Sie dann zurück.“

Huhn oder Adler. Oft sind es die Hühner, die unsere Kunden vertreiben – nicht der Preis, nicht das Produkt oder die Dienstleistung. Die Kunden lassen sich das Gegacker einfach nicht mehr gefallen. Sie flüchten aus den Hühnerställen



**Huhn oder Adler?** Die Servicequalität entscheidet laut Alexander Munke über den Erfolg eines Unternehmens. – Foto: Metatrain

in die Adlerhorste. Service-Adler ziehen Kunden an, Service-Hühner vergraulen sie. Fragen

Sie Ihre Mitarbeiter einfach einmal: Wie möchten Sie behandelt werden, wenn Sie als Kun-

de in unser Unternehmen kommen? Alexander Munke „Entertrainer“