

Spieglein, Spieglein an der Wand

Warum gähnen wir, wenn wir jemand beim Gähnen beobachten? Warum öffnen wir den Mund, wenn wir ein Baby füttern? Warum zucken wir zusammen, wenn wir sehen, dass jemand anderem etwas auf den Kopf fällt? Schuld daran sind die Spiegelnervenzellen in unserem Gehirn. Diese Nervenzellen spiegeln sozusagen das, was sie sehen, und lösen dann die entsprechende Handlung aus. Eben das Gähnen des Gegenübers, das Öffnen des Mundes beim Babyfüttern oder das Einziehen des Kopfes, obwohl den anderen der Blumentopf auf den Kopf trifft. Genau so lernen wir auch Gefühle. Kinder spiegeln das, was sie eben als Kinder sehen und erleben. So erweitern sie ihr Verhaltensrepertoire.

Spiegelnervenzellen können aber noch etwas Wichtiges. Sie können spüren, was im anderen vorgeht, können also zum Teil seine Gefühlslage wahrnehmen.

Was hat das alles mit Service zu tun? Ganz einfach: Willkommen fühlen



Diplom-Wirtschaftsingenieur (FH) Norbert Beck.

– F.: Metatrain

sich Kunden, wenn sie ein freundliches Umfeld finden. Ein freundliches Umfeld prägen vor allem die Menschen, mit denen die Kunden in Kontakt kommen – Ihre Mitarbeiter im Kundenkontakt. Strahlen Ihre Mitarbeiter Freundlichkeit aus, wird sich das auf Ihre Kunden übertragen, ebenso die Unfreundlichkeit. Wollen Sie freundlich gestimmte Kunden oder unfreundlich gestimmte Kunden?

Erzählen Sie Ihren Mitarbeitern von den Spiegelnervenzellen. Erzählen Sie von der nicht ganz leichten Aufgabe, auch krätzigen Kunden den Freundlichkeitsspiegel zu zeigen. Das kann großen

Spaß machen, wenn man es sportlich nimmt. Schaffe ich es durch Freundlichkeit, mein Gegenüber auch freundlich zu stimmen? Mal ausprobieren!

Norbert Beck

Diplom-Wirtschaftsingenieur (FH)

- Geschäftsführer
- Lehrbeauftragter der Fachhochschule für angewandtes Management Neumarkt.

Der studierte Diplom-Wirtschaftsingenieur ist seit mehr als 15 Jahren in leitender Position in der Weiterbildungsbranche tätig. 1993 gründete er zusammen mit Johann Beck die Metatrain GmbH in Neumarkt, für die er mittelständische Unternehmen bei der Erstellung von Marketingkonzepten berät. Inhaltlich ist er auf das Thema „Steigerung der Servicequalität“ spezialisiert. Er ist Buchautor des im März 2008 im Gabler Verlag erschienenen Buches „Service ist sexy“, das er zusammen mit seinem Bruder Johann Beck geschrieben hat.