

Beruf So komme ich besser beim Kunden an (Serie 19)

„Der Dienst am anderen ist Teil des Glücklichen“

Verhalten Unternehmensberaterin Umberta Andrea Simonis erklärt, warum Respekt und Dankbarkeit wichtige Energiequellen im Job sind

Auf die persönliche Entscheidung kommt es an: Will ich mehr Freude in meinem Beruf und in meinem Privatleben haben oder ist Leid und Ärger meine Form der Existenz? Ist diese Frage geklärt, sagt Unternehmensberaterin Umberta Andrea Simonis, und entschließt sich der Mensch für mehr Anerkennung und Spaß im Alltag, dann ist der Weg frei für neue Erfahrungen, das Erproben von Verhaltensänderungen und das Training von Kommunikationsformen, die den Umgang im Beruf und im Bekanntenkreis erleichtern. Mit dem ersten „Knigge“ für Handwerker und Azubis im Handwerk hat es Simonis in die Bestsellerlisten geschafft. Doch auch gestandene Unternehmer holen sich bei ihr Unterstützung.

Frau Simonis, Ratgeber über Manieren haben Hochkonjunktur. Woher kommt dieser Trend?

Simonis: Die gute Kinderstube war früher eine Aufgabe der familiären Erziehung. Viele Faktoren lassen die Wertevermittlung in der Erziehung in den Hintergrund geraten. Auf dem Arbeitsmarkt sind jedoch ein gutes Auftreten und souveräne und sympathische Umgangsformen wichtige Unterscheidungs- und Auswahlkriterien. Was in Familie und Gesellschaft nicht erlernt wurde, wird nun in der Schule und Ausbildung nachgefragt. Allerdings gab es schon immer „Benimmratgeber“.

Welche Branchen fragen Ihre Hilfe am stärksten nach?

Simonis: Alle Bereiche, wo der Kundenumgang persönlich vor Ort im Territorium des Kunden geschieht, wie zum Beispiel beim Handwerker oder am Verkaufsort. Eine besonders starke Nachfrage nach Weiterbildung in dieser Hinsicht hatte ich mit meinem Team im Sanitär- und Heizungsbereich, bei Elektrikern, aber auch bei den Dachdeckern. Einen regelrechten Boom erleben wir seit drei Jahren bei den Gärtnern.

Gibt es einen Berufsstand, der aus Ihrer Sicht noch Nachhilfe bräuchte?

Simonis: Als ein weißer Fleck erscheinen mir die Schornsteinfeger. In diesem Beruf änderte sich jüngst sehr viel, und hier gilt es, Vertrauen zum Kunden neu zu schaffen.

Der Zusammenhang zwischen perfektem Auftreten und Karriere ist bekannt. Wie sieht es aber im Umgang innerhalb der Familie oder mit Freunden aus – was kann hier gutes Benehmen bewirken?

Simonis: Im Privatleben wie auch im Beruf ist die Grundlage für ein erfolgreiches Leben das Gefühl, dem anderen gegenüber Respekt und Dankbarkeit empfinden zu können. Dabei ist wichtig, dass es kein antrainiertes Programm ist, sondern dass man zuerst einmal Respekt und

spektloses Verhalten im Umfeld der Kunden wie Dreck oder Beschädigungen. Sehr oft hören die Unternehmer aber auch den Satz vom Kunden: „Der Mensch hat kein Wort gesagt.“ Der Mitarbeiter sagt dann oft: „Ich bin doch nicht zum Reden bei dem.“

Und wie lösen Sie diesen Konflikt?

Simonis: Die Lösung liegt in der Einstellung zu meiner Arbeit. Es muss mir klar sein, dass ich dem Kunden nicht nur eine bezahlte Leistung bringe, sondern ein Mehr an Lebensqualität. Ein Beispiel: Der Fenstermonteur sorgt nicht nur für neue Fenster, sondern für nachhaltige Freude. Es ist heller, es zieht nicht mehr, ich spare mir Energiekosten und ich habe einen Menschen in meinem Haus kennengelernt, der freundlich und hilfsbereit sein Können unter Beweis gestellt hat. Eine Freude auf beiden Seiten also. Im Grund geht es genau darum: Arbeit ist ein Energiebringer, keine Fron. Ich tue etwas für den anderen, aber auch etwas für mich, ich zeige, was ich kann und bekomme Anerkennung.

Bleibt die Frage, wie der Einzelne zu dieser Einstellung gelangt?

Simonis: Vor allem steht uns unsere brutale Anspruchshaltung im Weg. Der Kunde erwartet für sein Geld die Lösung eines Problems, der Mitarbeiter denkt sich, wenn ich schon arbeite und meine Zeit hier verbringe, habe ich meinen Teil getan, und wenn mir gekündigt wird, habe ich in erster Linie auch die und die Ansprüche. Dahinter steckt eine rigorose Verneinung der Selbstverantwortung für das eigene Leben. Die Lösung steckt in der Erweiterung meines Bewusstseins, ich muss selbst erkennen, dass einem anderen einen Dienst erweisen ein Teil des Glücklichen ist.

Jetzt ganz konkret, wie bringen Sie zum Beispiel einen jungen Handwerker zu diesem Sinneswandel?

Simonis: Nicht mit Druck. Und nicht mit dem drohenden Satz: Die



Auch das ist guter Service: Ein Kfz-Fachmann erklärt einer Kundin, worauf man beim Kontrollieren des Ölstandes am Fahrzeug achten sollte. Foto: imago

Kunden zahlen deinen Lohn, sprich, zu ihnen musst du freundlich sein. Als Erstes muss klar sein, du bist so wie du bist völlig in Ordnung. Die erste Stufe ist immer die Akzeptanz jedes einzelnen Menschen, so wie er ist, mit seiner ganzen Persönlichkeit. Ich muss mich selbst wertschätzen, um diese Einstellung anderen gegenüber bringen zu können. Nur, wenn ich selbst zu der Einsicht komme, es ist für mich persönlich besser, wenn ich mich so und so anderen gegenüber verhalte, kommt es zu einem dauerhaften und positiven Prozess der Wandlung. Ich sage immer:

Probier doch das und das mal aus, mach die Erfahrung einfach mal selbst und entscheide dann, wie du dich damit fühlst. Ich bin überzeugt davon, dass in jedem Menschen das Bedürfnis angelegt ist, sich gegenseitig zu achten. Diese Wertschätzung ist nur sehr oft verschüttet und muss freigeräumt werden. Darin sehe ich meine Aufgabe, dieses Licht wieder heller scheinen zu lassen.

Mit Blick auf die Wirtschaftskrise: Spüren Sie eher eine verstärkte Nachfrage nach einem Training guter Umgangsformen oder einen Rückfall in,

um in Ihren Worten zu sprechen, egoistisches Anspruchsdenken?

Simonis: Aus meiner Erfahrung kristallisieren sich jetzt im Konjunkturreinbruch klar zwei Typen von Unternehmern heraus. Die einen stärken ihr Profil und sagen sich, wir werden die Ersten sein, die im nächsten Aufschwung besser aufgestellt durchstarten. Das sind diejenigen, die in das Know-how, und dazu gehört eben auch das zwischenmenschliche Verhalten, investieren. Die andere Gruppe ist vor Angst wie gelähmt und schraubt alles zurück.

Interview: Daniela Hungbaur

„Arbeit ist ein Energiebringer, keine Fron.“

Umberta Andrea Simonis

Dankbarkeit fühlen und erfahren kann. Als Kinder erleben wir diese Werte meist als „Muss“ und können keinen freiwilligen Zugang dazu finden. Wenn ich Respekt und Dankbarkeit als Energiequellen für mich nutzen kann, entstehen Aufmerksamkeit und bewusstes Verhalten – aber eben freiwillig. Entscheidend sind hier Vorbilder. Allerdings lernen wir am liebsten von Menschen, die über oder außerhalb unseres eigenen Kreises stehen, aber weniger von den Eltern, Lehrern oder Chefs.

Wie aber kommen Sie dann zu Ihren Kunden?

Simonis: Meist sind es die Chefs, die bei mir anrufen. Ihr Leidensdruck ist enorm, Kunden beschwerten sich über die Mitarbeiter, die Führungskräfte aber merken, dass sie an ihre Mitarbeiter einfach nicht rankommen.

Worüber beschwerten sich dem die Kunden am meisten?

Simonis: Es sind die Klassiker. Nummer eins ist die Unpünktlichkeit ohne Entschuldigung. Auf der Rangliste ganz oben steht auch re-

Lassen Sie den Körper sprechen!

Erfolgs-Tipps Wie Gestik, Wortwahl und bewusstes Verhalten auf den Kunden wirken

Augsburg | huda | „55 Prozent unserer Wirkung auf andere Menschen findet beim Erstkontakt über die Wahrnehmung der Körpersprache wie Körperhaltung, Mimik und Gestik statt“, weiß Unternehmensberaterin Umberta Andrea Simonis und gibt Tipps für mehr Erfolg:

● **Offene Haltung** Verschränkte Arme, breitbeiniger Stand, Hände in den Hüften – diese oft unbewusst eingenommenen Körperhaltungen werden meist vom Gegenüber als unangenehm, aggressiv und abweisend empfunden. Oft sind diese Haltungen einfach gewohnt und bequem, die ohne nachzudenken eingenommen werden. Dagegen signalisieren offene Gesten wie sichtbare Handflächen: Ich habe nichts zu verbergen, ich bin Dir freundschaftlich gesonnen.

● **Simonis Tipp:** Bilden Sie mit einem Kollegen ein Körpersprachen-Coaching-Team. Jeder beobachtet den anderen und gibt ihm später dazu Feedback: Welche Gesten habe ich an dir gesehen? Wie haben deine Gesten gewirkt?

● **Positive Sprache** Wie bei der Körpersprache gibt es in der Sprachwelt „Blockaden“ und „Türöffner“. Der beliebte Ausspruch „Kein Problem!“ wird beim Gegenüber als „Problem!“ im Unterbewusstsein hängen bleiben, denn das Gehirn kann sich davon kein Bild machen. Wenn ich als Handwerker sage: „Morgen montieren wir Ihre neue

Küche, wir machen keinen Dreck!“ bleibt im Kundenkopf „Dreck“ hängen. Wenn ich mich aber so ausdrücke: „Nach der Montage wird von uns alles so sauber gemacht, dass Sie sofort in Ihrer neuen Küche kochen können! Wir haben Staubsauger und Reinigungsmaterial dabei!“ entsteht im Kopf des Kunden ein konkretes Bild, das er mit Ihrer Dienstleistung verbindet.

● **Simonis Tipp:** Prüfen Sie Ihre Sprache, wie oft Sie statt eines positiven konkreten Bildes eine Verneinung verwenden, und finden Sie Alternativen. Beispiel: „Kein Problem!“ wird zu: „Dafür finden wir eine Lösung.“

● **Wirkungssprache statt Reizwörter** Die Wirkung unserer Worte lässt sich auch durch das Verwenden oder Ersetzen von Reiz- oder Tabuwörtern steuern. Oft verwenden wir ohne nachzudenken Wörter oder Sätze, die beim Gegenüber unbewusst Unbehagen auslösen wie „Problem“, „schwierig“, „aber“, „müssen“ oder negative Formulierungen wie „Ja, aber...“; „Sie verstehen mich falsch...“; „Das sagte ich Ihnen doch schon...“; „Da irren Sie sich...“; „Da haben Sie mir nicht richtig zugehört...“; „Sie müssen aber...“.

● **Simonis Tipp:** Prüfen Sie Ihre Formulierungen und ersetzen Sie

diese „Killerphrasen“ durch positive Alternativen. Beispiel: „Da müssen Sie morgen noch mal anrufen!“ wird zu: „Ich veranlasse, dass Sie zurückgerufen werden.“ Feedback von den Kollegen, gerade bei schwierigen Kunden, hilft auch hier.

● **Bewusstes Verhalten** Beleuchten Sie Ihr Verhalten in einer typischen Situation beim Kunden.

Dabei ist es entscheidend, was der Kunde erwartet. Beispiel: Abnahme nach einer Montage beim Kunden. Für Sie als Handwerker und Dienstleister ist die Arbeit getan, Sie möchten schnell weg. Der Kunde braucht aber Zeit und Ruhe um sich zu vergewissern, dass alles in Ordnung ist und Sie alles richtig gemacht haben. Lösung: Statt zu sagen:

„Also ich bin fertig, ich brauch noch eine Unterschrift hier!“ gehen Sie auf den Kunden zu: „Herr Meier, die Montage ist abgeschlossen, alles geht wieder perfekt. Kommen Sie doch bitte mit, ich möchte Ihnen die Funktionsweise der Fenster in Ruhe zeigen... Welche Fragen haben Sie noch an mich?“

● **Simonis Tipp:** Durchleuchten Sie die wichtigen Situationen in Ihrem Berufsalltag: Wo ergibt sich für Sie der meiste Stress? Wo erleben Sie am meisten Widerstand? Schauen Sie ganz genau hin: Was braucht oder erwartet mein Gegenüber? Gehen Sie in die Kundenperspektive. Wenn ich selbst bei mir Kunde wäre, was würde ich erwarten oder brauchen?



Die Körpersprache ist ein wichtiger Erfolgsfaktor: Drohfinger (Foto ganz links) oder verschränkte Arme (zweites Foto von links) werden von Kunden oft als drohend und aggressiv empfunden. Dagegen vermittelt eine offene Körperhaltung (wie in den beiden Fotos rechts) die Botschaft: Ich bin Dir freundschaftlich gesonnen. Fotos: Simonis

Umberta Andrea Simonis

● Die **Diplom-Kommunikationsdesignerin** Umberta Andrea Simonis wurde 1964 in München geboren und hat seit 1988 ihre Agentur in Augsburg. Seit 1996 zeigt sie Unternehmen, wie sie mit besserem Service und engagierten Mitarbeitern begeisterte Kunden und neue Umsatzpotenziale gewinnen können.

● Mit ihrem **Seminar-Klassiker „Der Handwerker als Visitenkarte des Unternehmens“** erhielt die Unternehmensberaterin den „Innovationspreis Weiterbildung“ und qualifizierte mit ihrem Team über 15 000 Handwerker im deutschsprachigen Raum.

● Daneben machte sie sich als **Fachbuchautorin** einen Namen. Weitere Tipps im Umgang mit Kunden finden sich in ihrem Buch: „Mehr Erfolg im Umgang mit Kunden – der erste Knigge für Handwerker“. (huda)



Umberta Simonis

Lesen Sie morgen

„So bleibe ich jung“ – zum Abschluss unserer Ratgeber-Serie gibt Professor Christoph Bamberger Tipps rund um die Gesundheit.