

Der Mitarbeiter ist Ihr Kunde!

Verkäuferinnen haben in der Bäckerei viele Aufgaben, verdienen aber – machen wir uns nichts vor – kaum mehr als den Mindestlohn. Und was noch schlimmer ist: In einem nicht gerade angesehenen Beruf erfahren sie oft wenig Achtung. Wie man sie trotzdem motiviert, erläutert Trainerin Janin Fischer.

Warum ist es so wichtig, sich überhaupt um gute Mitarbeiterführung zu bemühen?

Fischer: Der Mensch ist ein soziales Wesen und möchte dazu gehören, gesehen werden und wichtig sein. Diesen Grundbedürfnisse sollten sich die Führungskräfte widmen. Und die Wirkung auf das Unternehmen ist enorm: Der richtige Umgang mit den Mitarbeitern fördert Motivation, Vertrauen, Loyalität und Leistungsbereitschaft. Ein gutes Betriebsklima zieht sich durch bis zum Kunden. Und wenn die Menschen sehr gerne für die Bäckerei arbeiten, spricht sich das herum: Es ist die günstigste und wirkungsvollste Form des Mitarbeitermarketings!

Klingt alles richtig und wichtig. Aber wie stellt man das an?

Fischer: Die Basis dafür ist die innere Einstellung. Hier ist Selbstreflexion gefordert: Wie gehe ich eigentlich mit meinen Mitarbeitern um? Würde ich selbst für mich arbeiten wollen? Wir möchten, dass der Kunde für die Verkäuferin im Mittelpunkt steht und dementsprechend behandelt wird. Ich empfehle Führungskräften, dies auf ihren Job zu übertragen: Sehen Sie Ihre Mitarbeiter als Kunden!

Und was können Führungskräfte ganz konkret tun?

Fischer: Zunächst ist es wichtig, dass sie bewusst hinschauen und sich für die Mitarbeiter interessieren. Benennen Sie die Dinge, die gut laufen. Lob bedeutet Wertschätzung – aber nur, wenn es ehrlich gemeint ist. Beobachten Sie, wie die Verkäuferin ihre Kunden bedient, wie die Theke eingeräumt ist, ob jemand zuverlässig aufräumt und putzt – und benennen Sie diese alltäglichen Leistungen! Auch wenn jemand einspringt, sollte dies gesehen und anerkannt werden. Versuchen Sie bewusst, das Positive zu benennen und das Negative auch mal wegzulassen. Darüber hinaus wünschen sich Mitarbeiter Rückmeldungen: Was machen sie toll, was würde sich der Chef von ihnen noch wünschen? Ein solches Feedback sollte nicht nur im jährlichen Mitarbeitergespräch gegeben werden.

Dies alles betrifft Leistungen – wie ist es mit der Wertschätzung für die Person an sich?

Fischer: Das fängt mit guten Umgangsformen wie begrüßen, verabschieden, danken und bitten an. Sehr wichtig ist die gleiche Behandlung für alle, statt mit einigen Lieblingen mehr zu kommunizieren als mit anderen. Als Führungskraft sollten Sie für alle Mitarbeiter Interesse zeigen, ihnen zuhören, sie nach dem Urlaub fragen, zum Geburtstag gratulieren und so weiter. Die Menschen möchten um ihrer selbst willen gesehen werden! Person und Verhalten des direkten Vorgesetzten sind entscheidend dafür, dass die Arbeit Sinn und Spaß macht.

Was gehört sonst noch zu einem respektvollen Umgang?

Fischer: Die Mitarbeiter nach ihrer Meinung zu fragen: Wie finden Sie unser neues Produkt; was können wir tun, um unsere Kunden zu begeistern? Schließlich kennen sich die Mitarbeiter aus und solche Fragen signalisieren: Ihre Meinung ist mir wichtig! Auch Verantwortung abzugeben und Aufgaben zu übertragen zeigt das Vertrauen in die Person und ihre Fähigkeiten. Schließlich empfehle ich Transparenz. Mit Informationen über die Firma und aktuelle Zahlen fühlen sich die Menschen stärker am Unternehmen beteiligt.

Janin Fischer ist Business Coach, Begleiterin bei Veränderungsprozessen und Trainerin für Kommunikation, Stressmanagement und Entspannung. Ziel ihrer Arbeit: Führungskräfte und Team dabei zu unterstützen, sich weiterzuentwickeln und gemeinsam voranzukommen.
Kontakt: Tel. 0176 22267332,
www.snack-beratung.de/janinfischer

