

WEGE INS ERFOLG-REICH

TOLL. EIN. ANDERER. MACHT'S.

Oder wie kann man TEAMS noch erklären?

Eine Serie für Ihren Erfolg. Experten-Tipps von Mag. Gabriel Schandl, CSP, CMC



„Gemeinsam geht
,erfolgreich‘ noch leichter.“

Gabriel Schandl,
Erfolgs-Scout, Speaker und Coach

„Wer alleine arbeitet, addiert. Wer
zusammen arbeitet, multipliziert.“

Kunden spüren Atmosphäre. Auch bei Ihnen. Wer kreiert sie? Nicht nur die tolle Einrichtung und Ihre tollen Möbel, nein, auch die Mitarbeiter, jeder einzelne. In einigen Geschäften ist der gegenseitige Umgang der Mitarbeiter sehr freundlich bis humorvoll, in anderen allerdings eher kühl und distanziert. Wie sich das auf die Gesamtatmosphäre in der Filiale auswirkt, ist somit auch klar: Es hat einen wesentlichen Einfluss auf das Wohlfühlen der Gäste, der (potentiellen) Kunden, denn gute Stimmung spürt man. Langweilige Teams verbreiten schlechte Laune, die „vibes“ im Geschäft fördern nicht gerade die Kauflust der Kunden und auch die Mitarbeiter selbst verlassen ihren Store am Ende des Tages eher ausgelaugt als energiegeland. Beobachten Sie einmal den gegenseitigen Umgang der Mitarbeiter, wenn Sie das nächste Mal ein Geschäft betreten, wie ist dieser, was kommt da rüber?

Gute Führungskräfte, Geschäftsführer, Inhaber wissen um die Wichtigkeit dieses Faktors und nehmen sich aus genau diesem Grund Zeit, um regelmäßig mit ihrem Team etwas zu unternehmen, abseits von klassischen Produkt- oder Ablaufschulungen. Als Team-Trainer darf ich solche Events immer wieder begleiten, meistens dauern sie 2-3 Tage und es macht mir eine große Freude zu erleben, wie befreiend es ist, wenn Konflikte offen angesprochen und auch gelöst werden, wenn Spielregeln vereinbart werden, die dann im Alltag helfen, eine gute Stimmung zu halten. Es braucht sie, die klaren Vereinbarungen, wie miteinander umgegangen werden soll. Zuerst intern, dann mit den Kunden. Und auch Menschenkenntnis hilft, die Andersartigkeit des Teamkollegen nicht als nervig zu

empfinden sondern als Ergänzung und Bereicherung. Gemeinsam geht „erfolgreich“ noch leichter.

Ich weiß, wer du bist

Im Seminar arbeiten wir dazu mindestens einen halben Tag bis Tag mit dem Personal©-Modell, das auf dem DISG-Ansatz basiert. Natürlich kann und soll man Menschen nicht pauschal kategorisieren und in gedankliche Schubladen stecken, auf den extrovertiert oder introvertiert, aufgaben- oder menschenorientiert steht. Aber es hilft zu verstehen, warum Menschen aktiver sind als andere, lauter oder auch Entscheidungen schneller treffen und andere wiederum etwas leiser sind und länger Zeit brauchen für Entscheidungen, Veränderungen oder neue Situationen. Auch das Übertreiben des jeweiligen Stils ist kontraproduktiv. Dazu muss man allerdings seinen eigenen Typ, seinen Stil kennen, das hilft. Das spiegeln die zahlreichen Rückmeldungen immer wieder.

Das kognitive Verständnis der Frage „Wie tickt der Mensch?“ zu erhöhen ist die eine Sache. Die andere – mindestens genauso wichtig – ist die, gemeinsam einfach mal was zu unternehmen, Spaß zu haben. Ob das mit einer Low-Elements Aktivität verknüpft wird (Übungen am Boden, die gemeinsam gelöst werden) oder mit dem High-Ropes Ansatz im Klettergarten angegangen wird, ist zweitrangig und Geschmacksache. Die Auswahl ist groß und inkludiert sogar Fun-Elemente wie Segway fahren, oder alles, was sich im Wasser abspielt: Rafting sei hier als sinnvolle Team-Aktivität genannt (Canyoning oder Kanu fahren ist zwar nett, aber doch eher individuell orientiert, während man im Rafting Boot tatsächlich gemeinsam die Stromschnellen runter paddelt). Das ge-

„Das kognitive Verständnis der Frage ‚Wie tickt der Mensch?‘ zu erhöhen ist die eine Sache. Die andere ist die, gemeinsam einfach mal was zu unternehmen, Spaß zu haben.“

meinsame Erleben steht im Vordergrund, manchmal gehe ich mit Gruppen einfach auch „nur“ wandern. Denn im Gehen finden gute Gespräche statt, in der Natur sowieso. Die Bewegung zu einem gemeinsamen Ziel, bei dem es dann als Belohnung ein kühles Bier und ein leckeres Essen gibt, löst manchmal Konflikte schneller, als die Seminarumgebung es könnte. Auch wenn es einen Rahmen dazu braucht, das könnten vorgegebene Fragen für die Wanderung sein oder regelmäßige Partner-Wechsel, um auch mit den anderen ins Gespräch zu kommen. Unterm Strich tragen gemeinsame Erlebnisse viel Energie zum Berufsalltag bei, bei dem man sich dann wieder gemeinsam auf die berufliche Daseinsberechtigung konzentriert: den Kunden.

Von Seattle in die ganze Welt

In meinem letzten Buch (*Das Beste geben – Wege zum Leistungsglück*) habe ich ausführlich über die Erfahrungen beim Pikes Place Fish-Market in Seattle, USA geschrieben. Dieses Beispiel ist ebenso ein Evergreen, wenn es darum geht aufzuzeigen, wie wichtig die Stimmung im Team ist, um gemeinsam Kunden zu begeistern. Auch dieses Team hat entschieden, mit der Langeweile zu brechen und bewusst etwas im Umgang untereinander und auch mit den Kunden zu verändern. Minutenlang stehen Menschen bei denen am Stand und schauen einfach zu, inspiriert von der speziellen Atmosphäre: einem Mix aus Spaß, Aufmerksamkeit, Respekt, Freude und Überraschung. Und natürlich kaufen sie auch, aber das findet so nebenbei statt. Sind das nicht geniale Zutaten zum Erfolg, in jeder Branche? Das sind per se die besten Anti-Langweil-Ansätze mit der Chance auf dauerhaften Erfolg. Idealerweise reduzieren sie auch die Fluktuation und ersparen so die ständige Suche nach neuem Personal. Es ist kein Zufall, dass es den Pikes Place Fish-Markt immer noch gibt. Seit Jahren. Auf meine Frage an einen Mitarbeiter dort, ob sie denn ein gutes Team seien, antwortete dieser: „Wir sind das beste

Team!“ wie aus der Pistole geschossen. Das gefiel mir! Es zeigte sein Selbstverständnis und er fühlte sich sichtlich wohl dabei. Wenn Fischverkäufer, die früh aufstehen müssen, schwer heben, in einer kalten Umgebung, während es ständig „riecht“ (um es diplomatisch zu formulieren) gut drauf sein können, weil sie sich bewusst dafür entscheiden, gemeinsam, ja, dann können wir, Sie und ich, das doch auch, oder? Es sind die kleinen Momente – Mikro-Momente – wie die Fisch-Verkäufer sie täglich umsetzen und mit Leben erfüllen, die den Unterschied ausmachen und eben nicht mehr langweilig sind. Eine besondere Stimmung, geschaffen durch besondere Menschen, für besondere Menschen.

Aus diesen Beispielen lässt sich als Umsetzungsplan folgendes zusammenfassen – meine Top-5-Empfehlungen für Ihren Erfolg:

1. Das Team als Einheit verbreitet ständig Stimmung – schlechte oder gute.
2. Sprich aus diesem Grund Menschen mit ihrem Namen an, es zeigt Respekt und Wertschätzung. Nicht nur Kunden, auch und vor allem Mitarbeiter.
3. Lobe und „erwische“ Kollegen, Chefs und Mitarbeiter, wenn sie etwas gut machen und sag es ihnen!
4. Gute Teams verbringen Zeit gemeinsam, lernen, bilden sich weiter und haben Spaß.
5. Dadurch fällt es leichter, gemeinsam Kunden zu begeistern und Erwartungen zu übertreffen, egal wo auf dieser Welt.

Machen Sie es gut!
Ihr Gabriel Schandl

Gabriel Schandl

Gabriel Schandl ist Wirtschaftswissenschaftler und Leistungsforscher. Als neugieriger Erfolgs-Scout, leidenschaftlicher Keynote-Speaker und engagierter Coach unterstützt er Menschen, Unternehmen und Teams, ihr Bestes zu geben.

Schandl ist Constantinus-Kategorie-Sieger und Buchautor. Von ihm stammt der Begriff und das Konzept des „Leistungsglücks“, welches er in seinen Vorträgen weltweit eindrucksvoll darstellt.

www.gabrielschandl.com



Gabriel Schandl live erleben:

- > **26.3.2020:**
Content is King, Distribution is Queen!
Online und Offline zu mehr Kunden und höheren Umsätzen. Ein Vortrags-Nachmittag mit Sektempfang für Ihr Business im Schloss Leopoldskron, Salzburg.
Gewinnen Sie einen Teilnahmeplatz, wir übernehmen die Kosten!
<https://gewinnspiel.gschandl.com>
- > **20.3.2020:**
Start Trainer-Ausbildung
Train-the-Trainer – in 5 x 2 Tagen zum ISO-zertifizierten Fachtrainer, Raum Salzburg:
www.trainthetrainer.events
- > **24.9.2020:**
Start Coaching-Kompakt-Lehrgang
4 x 2 Tage, speziell auch für Führungskräfte geeignet, in ausgewählten Top-Hotels:
www.bit.ly/CoachingKompakt

Gabriel Schandl auf Audible:
bit.ly/DasBestegeben_GabrielSchandl