

EINE FRAU MIT IDEEN

„Bei mir lernt jeder, fröhlich zu lachen“



Jeder Akademie-Teilnehmer bekommt von Nathalie Mai (li.) eine Urkunde überreicht

Bei uns ist der Kunde König – mit diesem Schlagwort werben viele Firmen. Nur leider sieht die Wirklichkeit oft anders aus. „Haben wir nicht, kriegen wir nicht, gibt es nicht!“ In diesem Ton werden Kunden oft genug angepöfeln, wenn sie nur freundlich um eine Beratung gebeten haben.

Das muß anders werden, hat sich Diplom-Psychologin Nathalie Mai aus Köln gesagt

und Deutschlands erste „Akademie für Freundlichkeit“ gegründet.

„Als Kundin hatte ich es satt, ständig von schlechtgelauntem Personal bedient zu werden“, erzählt die 30jäh-

Höflichkeit ist oft Übungssache

rige. „Auf der anderen Seite hörte ich aber auch die Klage vieler Verkäuferinnen, die sich oft überfordert fühlten, wenn es darum ging,

gereizte Kunden zufriedenzustellen.“

Höflichkeit ist reine Übungssache, sagte sich die geschäftstüchtige junge Frau, die schon während des Studiums mit einer Partnerin eine gutgehende Promotion-Service-Agentur betrieben hatte.

„Wir waren deshalb so erfolgreich, weil wir unsere Mitarbeiterinnen auf freundliches Benehmen getrimmt hatten“, erzählt Nathalie Mai.

„Leider wurden sie uns immer abgeworben.“

Vor einem Jahr erkannte sie die Marktlücke – und die pfiffige Geschäfts-Idee für die Lächel-Akademie war geboren.

Seither ließen schon viele namhafte Unternehmen ihr Personal

Die Auftraggeber sind begeistert

von Nathalie Mai schulen. In mehrstündigen Seminaren mit Vorträgen und Rollenspielen lernen die Kurs-Teilnehmer, wie man mit Streß-Situationen umgeht, Ärger-Sätze wie „Ich kann jetzt nicht“ geschickt umformuliert und verärgerte Kunden beruhigt.

„Ich möchte keine mechanische Höflichkeit vermitteln, wie sie in Amerika üblich ist“, erklärt Nathalie Mai. „Bei mir lernt jeder, freundlich zu sein und fröhlich zu lachen.“

Ihre Auftraggeber jedenfalls sind begeistert. Kein Wunder: Höflichkeit und gute Laune sorgen nicht nur für einen guten Ton, sondern auch für bessere Umsätze... **Anja Berg**