

Freundlichkeit lernen

Akademie hat bereits über 1500 Menschen geschult

KÖLN (ddp). Mürrische Kunden, gereizte Verkäufer, griesgrämige Sachbearbeiter – in Deutschlands Geschäften und Ämtern weht oft ein rauer Wind. Die Psychologin Natalie Mai hat der „Service-Wüste“ den Kampf angesagt: „Freundlichkeit kann man lernen.“ Im Februar 1999 gründete sie in Köln die „Akademie für Freundlichkeit“, die inzwischen 1500 Menschen geschult habe.

Zufriedenheit beim Kunden könne durch bestimmte Verhaltensweisen erreicht werden, zum Beispiel Hilfsbereitschaft und aktives Nachfragen. Nach Überzeugung von Mai hat jeder diese Verhaltensweisen „im Repertoire“, nur müssten sie bewusst gemacht

werden. Wichtig ist, sich eine positive Einstellung anzutrainieren: „Man darf nicht denken: Der Kunde stört mich jetzt.“ Vielmehr müsse sich jeder bewusst machen, dass ihm letztlich den Arbeitsplatz zu verdanken ist.

Zu ihren Kunden in der Akademie zählen neben Führungspersonen, Verkäufern und Mitarbeitern von Ämtern auch Privatpersonen. Das Echo auf die Kurse sei positiv: „Viele ahnten nicht, dass Freundlichkeit Spaß machen kann.“

*Akademie für Freundlichkeit
Mai & Partner, Belfortstr. 15,
50668 Köln, Tel.: 0221/ 93 20 38 - 3
oder im Internet unter www.einfach-freundlich.de.*