

Schule für Freundlichkeit

Die Zahl aggressiver Kunden nimmt immer mehr zu“, klagen viele Mitarbeiter in den Verkaufs- und Serviceabteilungen des Einzelhandels. Abhilfe will nun eine Akademie für Freundlichkeit aus Köln schaffen: In Trainingsseminaren übt sie mit dem Verkaufspersonal die positive Abgrenzung vom Wettbewerb – durch freundliches Verhalten.

Kreislauf durchbrechen

Erfahrene Trainer sollen dort helfen, den negativen Kreislauf der Unfreundlichkeit zu durchbrechen. Als Ursachen des Übels hat man erkannt: Wenn das Wissen um den Selbstwert unsicher ist, entwickeln Menschen Minderwertigkeitsgefühle. Das Bemühen um einen Ausgleich kann zu Fehlverhalten führen, was sich in Form von Reizbarkeit, Arroganz, Misstrauen, Aggressivität oder Rechthaberei äußert. „Kein Mensch fühlt sich wirklich wohl, wenn er sich so verhält.“, meint Natalie Mai, Inhaberin der Akademie.

Durch das Training entwickelten die Teilnehmer eine positive Lebenseinstellung und schufen damit die Grundlage für ihren persönlichen Erfolg. Sie lernen, ihr Selbstwertgefühl aufzubauen, ohne dabei „Masken“ aufzusetzen.

Diplom-Psychologin Natalie Mai, 31, gründete Anfang 1999 die Akademie für Freundlichkeit in Köln. Das Institut für Verkaufsförderung, Personalberatung und -training schulte im vergangenen Jahr etwa 2000 Mitarbeiter der Einzelhandels- und Dienstleistungsbranche. Seit Februar bietet die Akademie auch offene Seminare an. Im März erscheint ein Buch von Natalie Mai mit dem Titel „30 Minuten für mehr Freundlichkeit im Kundenservice“ (Gabal Verlag).

Kontakt: Akademie für Freundlichkeit, Belfortstraße 15, 50668 Köln, Tel.: 02 21-93 20 38-3, e-mail: info@akademie-fuer-freundlichkeit.de, Internet: www.einfach-freundlich.de