

Freundlichkeit ist lernbar



Bettina Plattner

Als Markenboschafterin von Engadin St. Moritz habe ich letzte Woche mein erstes Herzlichkeits-Coaching mit der Schulung des Allegra-Prinzips durchgeführt. Dieses Coaching wurde auf eine

Initiative von Führungsmitarbeitenden im Engadin ins Leben gerufen und wird seit Kurzem kostenlos durch Botschafter via ESTM allen Leistungsträgern vom Hotel bis zur Tankstelle angeboten.

Gerne möchte ich dazu folgende Gedanken mit den Leserinnen und Lesern der EP/PL teilen: Wenn Menschen ins Engadin in die Ferien gehen, ist es ihnen wichtig, dass das Zimmer schön, die Hotelhalle gestylt und das Wellness-Angebot toll ist, dass auf der Terrasse Liegestühle mit coolen Decken stehen und dass das Essen fein ist. Genau so wichtig ist ihnen aber die Art und Weise wie die Leistung erbracht wird, das heisst die Freundlichkeit, die sie bei all dem erleben.

Eine Umfrage der Bergbahnen hat es klar gezeigt: Auf die Frage, «Wie wichtig sind Ihnen generell die folgenden Kriterien bei einem Winterurlaub in den Bergen?» haben 63 Prozent der Befragten geantwortet, dass die Freundlichkeit der Mitarbeitenden wichtiger ist als Serviceorientierung, Mitarbeiterkompetenz, Gastronomie-Angebot und Sonnenterrassen mit Liegestühlen.

Dieses Ergebnis macht deutlich: Software ist mindestens so wichtig wie Hardware. Freundliche Menschen prägen die Ferienqualität, oder

anders ausgedrückt: Positives Mitarbeiterverhalten begeistert Gäste. Wie gesagt: Im Tourismus ist eben fast alles emotional! Aber was soll man machen, damit Mitarbeitende freundlich sind? Auch wenn wir selber mit Freude das Unternehmen führen und jeden Tag als lebendiges Vorbild wirken, so gut es geht die besten Mitarbeitenden einstellen, diese sogar selber schulen und im Alltag erfolgreich führen: Es fällt uns nicht immer gleich leicht, zu lächeln, denn im Leben gibt es gute und schlechte Tage.

Die gute Nachricht ist: Davon kann man sich weitgehend unabhängig machen und ohne aufgesetztes Lächeln freundlich sein. Positive Gedanken und als Folge davon positive Gefühle hängen nicht davon ab, wer wir sind (Status), was wir haben (materiell) oder in welcher Lage wir gerade sind. Glücksgefühle, oder eben Freundlichkeit und Lächeln, hängen einzig und allein davon ab, was wir denken. Die Gehirnforschung beschreibt folgenden Zusammenhang zwischen Gehirnfunktionen und Glück: unser Gehirn verändert sich ständig durch das, was wir tun. Wann immer wir etwas lernen, verändern sich die Schaltkreise in unserem Gehirn. Es bilden sich neue neuronale Verknüpfungen als Reaktion auf unsere Erfahrungen und Tätigkeiten. So wie Muskeln durch entsprechendes Training aufgebaut werden, formen und trainieren wir unser Gehirn durch Tätigkeiten und Erfahrungen. Die Aktivität bestimmter Gehirnareale beeinflusst unsere allgemeine Stimmungslage. Wir können unsere Gehirntätigkeit also beeinflussen und durch Übung verändern.

Und wie soll man das üben? Indem man sich regelmässig z.B. angenehme

Erfahrungen ins Gedächtnis ruft oder sich lustige Filme anschaut. Auf diese Weise aktiviert man die Aktivität des linken vorderen Stirnlappens. Deshalb ist es zum Beispiel eine gute Idee, ein Glückstagebuch zu führen. Es hilft uns, den Fokus auf positive Ereignisse und Gedanken zu verstärken und positive Gedanken besser abrufen zu können.

Für das Lernen von Glücksempfinden ist es aber wie beim Fitnessstraining. Wiederholung ist das A und O: Je öfter die Neuronen unseres Gehirns aktiviert werden, umso sicherer entsteht eine dauerhafte neuronale Verbindung. Konkret heisst das: Je mehr wir uns glückliche Gedanken machen, umso glücklicher fühlen wir uns. Glücksgefühle und damit Freundlichkeit und Lächeln sind also kein Zufall, sondern die Folge der richtigen Gedanken.

Am eingangs erwähnten Herzlichkeits-Coaching erzählte eine junge deutsche Frau, wie sie kürzlich Gäste abends auf der Strasse grüsste und wie die Dame darauf zu ihrem Gatten begeistert sagte: «Was für ein freundliches junges Mädell!» Das Verrückte dabei ist, dass dieses Paar dadurch nicht nur ein freundliches Erlebnis in Pontresina hat und diesen Ort sympathisch erlebt, sondern diesen Eindruck auf das ganze Engadin und das ganze Ferienerlebnis überträgt.

Bravo! So wenig Aufwand und so grosse Wirkung braucht es und so einfach ist es!

Bettina Plattner-Gerber, [plattner&plattner AG Pontresina](mailto:plattner&plattner@AGPontresina), www.plattnerundplattner.ch, Markenbotschafterin Pontresina/Engadin.

Anmerkung der Redaktion: Die Themenwahl ist für unsere Kolumnisten frei.