

Menschen entfalten – Kunden verblüffen



InfoRetica
Nr. 2/2019
Info

Unter dem Motto «Menschen entfalten – Kunden verblüffen» fanden am 24. und 25. April 2019 je ein Teamworkshop beim Zugpersonal statt.

Von Jakob Salutt, Leiter Zugbegleiter Nord

Stefan Klöckl – Sinnstifter – machte uns mit seiner fühlbaren und motivierenden Art bewusst, was für einen Einfluss die persönliche innere Haltung hat, welche auf unsere Fahrgäste und somit auf Kunden positiv und manchmal auch verblüffend wirkt.

Grossen Wert wurde auf Diskussionen untereinander und den persönlichen Erfahrungsaustausch miteinander gelegt. In vielen Gruppenarbeiten wurden Themen und Aspekte im Umgang mit unseren Kunden vertieft und ausführlich diskutiert, Erfahrungen ausgetauscht und Ratschläge gewechselt. Um dies alles zu erkennen und gewinnbringend einsetzen zu können, musste sich jeder zuerst mit seinen Stärken – und deren der RhB – auseinandersetzen. Das Engagement und zukünftige persönliche Ziele wurden ebenso besprochen wie auch die Grundlagen dies zu verwirklichen und zu erreichen.

Im Gegenuhrzeigersinn: Marlyse Furger, Roland Künzli, Flurin Conrad, Markus Casanova und Stefan Klöckl.

So wurden dann Aussagen wie «Begeisterung ist die Grundlage der Kundenverblüffung» und «wie begeistere ich mich» diskutiert. Stolpersteine und Gewohnheiten wurden den Teilnehmern bewusst gemacht. Diese liessen erkennen, dass genau dies die Verhinderer von Verblüffungen sind.

Schon Hans Heinrich Path hat im 12. Jahrhundert im Kloster Eismar eine Idee zur Gästeorientierung gehabt. Er meinte damals: «Der Gast ist die wichtigste Person im Betrieb. Er ist nicht von uns abhängig, sondern wir von ihm. Er bedeutet nicht eine Unterbrechung unserer Arbeit, sondern ist ihr Inhaber.»

Die Rückmeldungen der Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer liessen erkennen, dass mit diesem Thema ein Punkt aufgegriffen wurde, welcher jeden gleichermassen vor Herausforderungen stellt.

Zusammengefasst kann gesagt werden, dass Präsenz, grosses Fachwissen, eine positive und konstruktive Einstellung zu sich und der Umwelt sowie Freude an der Arbeit die besten Voraussetzungen zum Erreichen von Kundenverblüffung sind.