

BUSINESS & STYLE

Umgang mit Kunden:
simpler einfach?

Was zeichnet gutes Verhalten im Umgang mit Kunden aus? Wir fragen die Vocat AG, einen Malerbetrieb, der täglich in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden steht:

Wie begeistern Sie Ihre Kunden?

Es sind unsere Mitarbeitenden, die sich in erster Linie diesen Herausforderungen stellen. Als Familienbetrieb ist uns die persönliche Wertschätzung wichtig. Durch eine interne Zusammenarbeit auf Augenhöhe sind unsere Mitarbeitenden besonders motiviert und tragen dies in Form von Begeisterung zum Kunden.

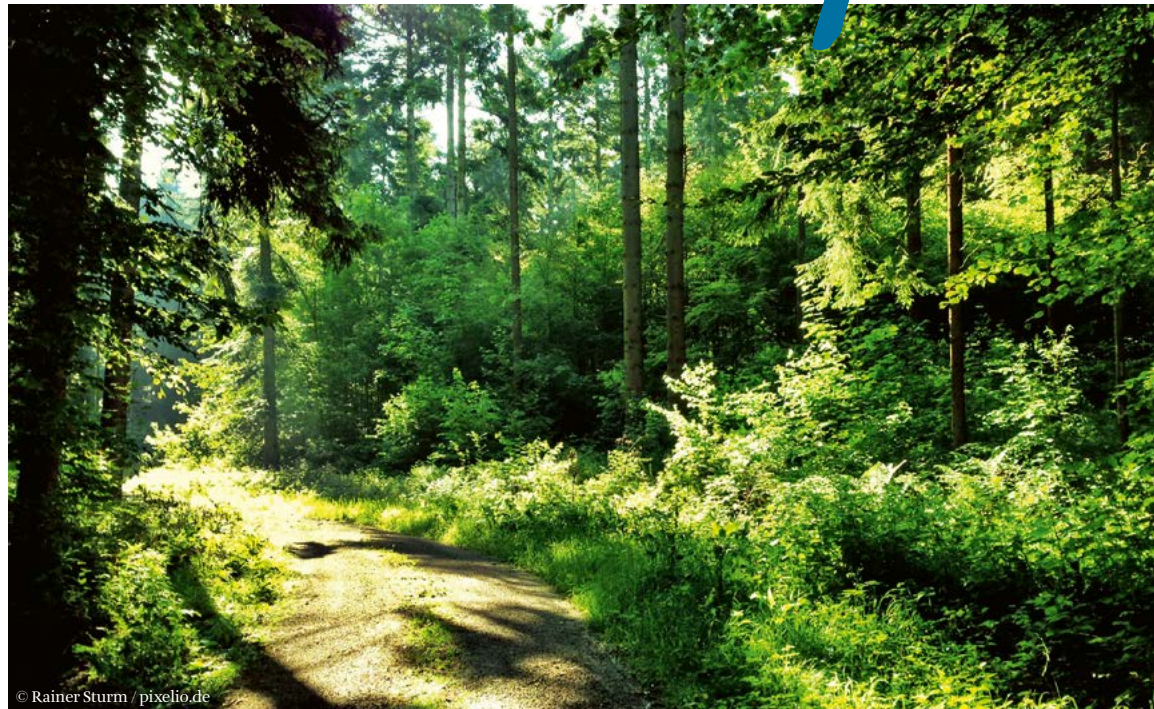
Ihre wichtigsten Regeln im Umgang mit Kunden?

Wir sind freundlich und pflegen einen respektvollen Umgang mit unseren Kunden. Bei Missverständnissen gehen wir diese proaktiv an, klären Ungereimtheiten sofort, um gemeinsam transparente und faire Lösungen zu finden. Zudem wollen wir die Kundenbedürfnisse verstehen, um massgeschneiderte Lösungen anzubieten. Wir informieren laufend über den Stand der Arbeit und die weiteren Arbeitsabläufe.

Ihre Tipps für einen guten ersten Eindruck?

Ein pünktliches Erscheinen sowie eine namentliche Begrüßung sind das A und O. Ein individuelles Markenzeichen, welches die persönliche Initiative zum Ausdruck bringt, sorgt für einen guten Eindruck. Ich trage zum Beispiel immer bunte Socken.

Notiert: Barbara Rüttimann, Expertin für Lifestyle und Kommunikation.



© Rainer Sturm / pixelio.de

Weniger Alltagsstress dank Meditation

Welche Fähigkeiten sind im Job wirklich wichtig, um leistungsfähig und motiviert zu sein? Fachliches Know-how? Social Skills? Um berufliche Höchstleistungen zu erreichen, Führungsqualitäten zu verbessern und mehr Freude bei der Arbeit zu haben, lohnt es sich, in die Stärkung der emotionalen Fähigkeiten zu investieren.

VON ANNE FORSTER*

Ist Ablenkung in Ihrem Arbeitsalltag Dauerzustand? Können Sie sich in Meetings kaum noch konzentrieren und Ihre Produktivität leidet unter Stress und Dauerbelastung? Wann haben Sie sich zum letzten Mal im Arbeitsalltag wirklich präsent gefühlt? Der berufliche Alltag ist für viele Menschen heute von Volatilität geprägt. Die Häufigkeit und Geschwindigkeit von Veränderungen nimmt zu, mehr Unsicherheit ist die Folge, die Vorhersehbarkeit von Ereignissen nimmt ab. Arbeit wird komplexer, da Entwicklungen voneinander abhängig und von vielen Faktoren beeinflusst sind. Auch haben Probleme heute oft mehrere Lösungen, was zu Ambiguität und fehlender Eindeutigkeit führt.

Emotionale Kompetenzen erwerben. «Die Fähigkeit, die eigenen Gefühle und Emotionen sowie die Gefühle und Emotionen anderer zu beobachten, zu unterscheiden und sich von den dabei gewonnenen Informationen in seinem Denken und Handeln leiten zu lassen», auch emotionale Intelligenz genannt, hilft den Nebel der VUKA-Welt – also der Arbeitswelt, die von Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität geprägt ist – nicht zum Dauerzustand werden zu lassen. Und dieses Bündel an emotionalen Fähigkeiten ist erlernbar. Es handelt sich also um eine Fähigkeit, die nicht angeboren ist, sondern sich auch im Erwachsenenalter noch aneignen lässt.

Nach Daniel Goleman¹ zählen zum Bündel dieser emotionalen Fähigkeiten:

DER EXPERTE ANTWORTET

Muss eine Straftat im Arbeitszeugnis erwähnt werden?

Frage: Ein Verkäufer wurde beim Diebstahl von Lebensmitteln erwischt, worauf er fristlos entlassen wurde. Muss der Arbeitgeber den Vorfall im Arbeitszeugnis erwähnen? Worauf ist dabei besonders zu achten?

Gemäss Art. 330a Abs.1 OR soll sich das Arbeitszeugnis über die Art und Dauer des Arbeitsverhältnisses sowie über Leistungen und Verhalten des Arbeitnehmers aussprechen. Es muss wahrheitsgetreu, klar und vollständig sein, zudem ist es wohlwollend zu formulieren. Im Einzelfall müssen diese Kriterien gegeneinander abgewogen werden, wobei der Grundsatz «Wahrheit vor Wohlwollen» zu beachten ist. In unserem Fall hat das zur Folge, dass der Arbeitgeber den beschriebenen Vorfall nicht einfach verschweigen darf. Andernfalls besteht das Risiko einer Haftung für allfällige Schadenersatzforderungen eines neuen Arbeitgebers. Bei einem Diebstahl am Arbeitsplatz liegt eine schwerwiegende Verletzung der arbeitsvertraglichen Pflichten vor.

Nun stellt sich die Frage, welche Formulierung im Arbeitszeugnis zu verwenden ist, um den oben erwähnten Kriterien zu entsprechen. Dabei ist zu empfehlen, auf die Einzelheiten der Straftat nicht näher einzugehen, zumal im Zeitpunkt der Zeugnisausstellung in der Regel noch keine rechtskräftige Verurteilung vorliegt. Der eigentliche Grund für die Kündigung ist letztlich der Vertrauensbruch als Folge der begangenen schwerwiegenden Pflichtverletzung – und genau dies ist im Arbeitszeugnis auch zu erwähnen. Dabei darf aber nicht vergessen werden, dass der Arbeitnehmer im Übrigen Anspruch auf eine faire Beurteilung von Leistungen und Verhalten während der gesamten Anstellungsdauer hat.

Praxistipp für eine mögliche Zeugnisformulierung bei einer Straftat am Arbeitsplatz: **«Wir haben das Arbeitsverhältnis mit Herrn A. infolge einer schwerwiegenden Pflichtverletzung per sofort aufgelöst.»**

Kurt Mettler, Rechtsanwalt

Diese Rubrik wird unterstützt durch:



SIZ Care AG

Verena-Conzett-Strasse 11, CH-8004 Zürich
T 044 496 63 00, F 044 496 63 19
info@sizcare.ch, www.sizcare.ch

- > **Selbstwahrnehmung** – Wissen um eigene innere Zustände
- > **Selbstregulierung** – Umgang mit inneren Zuständen
- > **Motivation** – emotionale Neigungen
- > **Empathie** – Wahrnehmung der Bedürfnisse anderer
- > **Soziale Fähigkeiten** – Geschick, andere zu erwünschten Reaktionen zu veranlassen

Lösung: Achtsamkeitstraining. Wer emotionale Intelligenz entwickeln will, sollte seine Aufmerksamkeitsfähigkeit schulen, denn dies vermittelt ein Gefühl von Klarheit und Ruhe und ist die Grundlage emotionaler Intelligenz. Doch wie geht das, wenn die Aufmerksamkeit in der Vergangenheit oder Zukunft liegt, man abgelenkt ist, reaktiv und beurteilend und das eigene Handeln auf gewohnten Mustern und Annahmen basiert? Wie schaltet man den Autopiloten ab? Bewusstes, aufmerksames Handeln, ohne zu urteilen, lässt sich durch «Achtsamkeitstraining» kultivieren. Bei «Training» denken viele meiner Klienten zunächst an stundenlanges Trainieren wie im Fitnessstudio. Dabei lassen sich Achtsamkeitsübungen ganz einfach während der täglichen Arbeit erledigen, zwei Minuten täglich genügen bereits, ohne dass eine formelle Sit-down-Meditationssitzung nötig ist, z.B. auf dem Bürostuhl, während der Mittagspause im Park oder als Ergänzung zum Joggen nach Arbeitsschluss. Studien belegen, dass regelmässiges Üben nachweislich zur Verringerung von Depressionen und Schmerzen, zur Stärkung der Konzentration, zur Steigerung der Kreativität und zur Entspannung führt. Dabei sollte jedoch nicht gewartet werden, bis sich Stresssymptome bemerkbar machen. Sich Zeit nehmen für die Fokussierung auf das Hier und Jetzt, die Fähigkeit, präsent zu sein, wirkt sich positiv auf die Vermeidung von Stress aus. Klienten berichten, dass sie ausgeglichener sind und hektischen und schwierigen Situationen entspannter begegnen.

Spazieren ist Meditieren. Die Hektik des Arbeitsalltags, die Anforderung, schnell Lösungen zu finden, Entscheidungen zu treffen und sich Veränderungen immer wieder unmittelbar

ZWEI MINUTEN ACHTSAMKEIT²

Wer bei Achtsamkeitstraining an stundenlanges ruhiges Sitzen im unbequemen Schneidersitz auf der Yogamatte denkt, dem sei gesagt, dass die Aufmerksamkeit auf viel leichtere Art und Weise trainiert werden kann. Zum Beispiel im 2-Minuten-Achtsamkeitstraining, ideal um Anspannung oder Frustration zu lindern.

1. Nehmen Sie zunächst eine bequeme Sitzposition ein. Wählen Sie eine Haltung, in der Sie entspannt und aufmerksam zugleich sein können. Haben Sie Ihre Füsse fest auf dem Boden und legen Sie Ihre Hände in den Schooss oder auf die Knie.
2. Schliessen Sie die Augen oder fokussieren Sie einen Punkt schräg vor Ihnen.
3. Atmen Sie ganz natürlich. Versuchen Sie nicht, Ihre Atmung zu kontrollieren.
4. Wenn Sie zu irgendeinem Zeitpunkt von einem Gedanken abgelenkt werden, nehmen Sie die Ablenkung zur Kenntnis und lassen Sie sie wieder los. Bringen Sie Ihre Aufmerksamkeit sanft zum Atem zurück.

Starten Sie Ihr Training mit zwei bis drei Minuten und steigern Sie sich.

anzupassen, lässt einen manchmal den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr sehen. Ein Bad im Wald kann helfen, Klarheit und die Antwort auf die quälenden Fragen im (Berufs-)Alltag zu finden!

Wann haben Sie das letzte Mal ein Bad im Wald genommen? Gemeint ist ein langsamer, achtsamer Spaziergang im Grünen! Kein Trainingslauf. Nicht mit der Absicht, eine gewisse Anzahl an Kilometern hinter sich zu bringen. Ein Walk, der uns mit neuen Augen sehen lässt, der Klarheit in unsere Gedanken bringt, bei dem wir uns auf unsere Sinne konzentrieren. Und bei dem wir merken, wie die Natur unsere Sinne neu zum Leben erwecken kann. Achtsamkeit mit und in der Natur. Eine aktive Art von Meditation.

Walking Meditation –für alle, die nicht still sitzen mögen. Die Vorstellung, ruhig zu sitzen, vielleicht auch noch auf einem Kissen, in einem geschlossenen Raum, trägt bei vielen Menschen eher zur Ver- als zur Entspannung bei. Eine Alternative kann eine aktive Meditation, Walking Meditation, bieten. Bereits drei Minuten im Rahmen eines Spaziergangs oder einer Wanderung können helfen, die Fähigkeit der Fokussierung und Entspannung zu erlangen, sich wieder geerdet zu fühlen. In fünf Schritten lässt sich das wie folgt selber ausprobieren.

1. Nehmen Sie eine entspannte und aufrechte Körperhaltung ein – idealerweise tragen Sie flache Schuhe oder gehen sogar barfuss.
2. Spüren Sie Ihre Füße – bewegen Sie Ihre Zehen und spüren Sie die Fusssohle auf dem Boden oder im Schuh.
3. Heben Sie langsam Ihren rechten Fuss – machen Sie einen Schritt

nach vorne, mit dem Fussballen zuerst, dann rollen Sie den Fuss nach vorne ab.

4. Heben Sie langsam Ihren linken Fuss – fühlen Sie, wie Sie Ihr Gewicht verlagern und Ihr Körper und Ihre Knie sich wie eine Maschine nach vorne bewegen.
5. Halten Sie Ihre Augen offen – fokussieren Sie sich mit sanftem Blick auf die Umgebung vor Ihnen.

Meditation: Vom Wald in den Alltag.

Und was bringt mir die Fokussierung auf das Hier und Jetzt beim Spazieren? Was Sie im Wald trainieren, trainieren Sie auch für den Alltag. Die Fähigkeit, in hektischen Situationen fokussiert zu bleiben, lässt uns klare Entscheidungen treffen und den Wald vor lauter Bäumen wieder sehen. Wie Sie Ihre Muskeln im Fitnessstudio trainieren, so trainieren Sie bei der Meditation Ihre

mentalenen Qualitäten. Das führt, wie im Fitnessstudio auch, mit der Zeit zu Stärke. Meditation ist das Trainieren des eigenen Geistes und Verstandes.

QUELLEN

- ¹ Daniel Goleman, Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ, Blum-burly 1996
- ² Chade-Meng Tan, Search Inside yourself, Optimierte dein Leben durch Achtsamkeit, Goldmann 2015



ANNE FORSTER

ist Dozentin an der FFHS im MAS Gesundheitsförderung. Als Coach und Organisationsentwicklerin unterstützt sie Professionals bei der Entwicklung einer bedeutungsvollen Karriere sowie der beruflichen Neuorientierung.

af@anneforster.ch. www.anneforster.ch

ANZEIGE

unikat



SUISSE
GARANTIE

Schweiz. Natürlich.

«Der knackigste
Tag des Jahres?»

«Der 21. September 2018!»



Find us on
Facebook : [swissfruit](https://www.facebook.com/swissfruit)

www.swissfruit.ch

