



Der Service-Flüsterer

Interview. Michael Bayer, erfolgreicher Service-Trainer, über das kleine Geheimnis des erfolgreichen Service, warum der Kunde immer Recht hat und man immer freundlich bleiben muss.

Leben wir in Österreich in einem Service-Eldorado?

Nicht direkt. Schlechtes Service fängt in Supermärkten an und geht in der Gastronomie weiter. Da hierzulande Leute gleich bezahlt werden, ob sie nun freundlich oder unfreundlich sind, ist das wenig überraschend. Es gibt Bereiche in Österreich, wo man sich sehr bemüht, Unternehmen, die draufgekommen sind, wie wichtig guter Service ist, die mittlerweile wissen, worum es geht.

Warum ist guter Service wichtig?

Guter Service wird immer wichtiger, weil sich Unternehmen und ihre Angebote immer ähnlicher werden. Man kann sich heute nur mehr durch einen persönlichen Service von der Konkurrenz abheben und so Kunden binden.

Kann man diesen Servicegedanken trainieren?

Ja. Man muss Leuten bewusst machen, dass sie Verantwortung tragen. Gerne sind andere schuld: das Wetter, die Kollegen, usw. Verantwortung zu tragen heißt aber nicht, Schuld zu suchen, sondern eine Antwort auf problematische Situationen zu finden. Das bedeutet Service. Und ich versuche meinen Kunden klar zu machen, dass sie immer mit Menschen zu tun haben. Wir im Servicebereich müssen uns ständig be-

mühen, Bedürfnisse zu erkennen: Was will jemand wirklich? Will er sich aufregen, den Preis drücken, oder will er nur Aufmerksamkeit haben?

Wie wurden Sie Service-Trainer?

Ich war zwei Jahre Schulungsleiter bei Do & Co und habe mich dann selbständig gemacht. Heute trainiere ich große Hotelkette und mittlerweile auch Fitnesscenter und Fahrschulen. Ursprünglich war ich Lehrer, bin aber nach drei Jahren an einer Schule nach Kapstadt ausgewandert, habe dort gekellnert und so zum ersten Mal den Servicegedanken kennen gelernt. In Südafrika haben wir nur von Trinkgeldern gelebt. Ich habe noch nie so viele zuvor-kommende Leute gesehen. Dort hat jeder Kunde immer Recht, jede Reklamation wird angenommen – da gibt es keine Diskussion mit dem Gast.

Hat der Kunde immer Recht?

Meine Philosophie ist: Der Kunde hat Recht – immer Recht. Da gibt es auch bei mir kein „aber“ am Schluss. Mir waren die schwierigsten Gäste immer am liebsten. An denen konnte ich beweisen, wie gut ich bin. Die freundlichen Gäste sind einfach zu bedienen. Die arroganten, nicht zufriedenzustellenden sind die Herausforderung.

Muss man immer freundlich bleiben?

Das muss jeder für sich entscheiden. Es gibt keine eindeutigen Regeln. In meinen Seminaren mache ich Rollenspiele: Stellen Sie sich vor, es kommt ein Gast, der sagt, mir geht es schlecht und ich möchte einfach herumbrüllen. Dann sagen die meisten meiner Kunden: Kein Problem, wir haben Verständnis. Aber in der Wirklichkeit bereitet uns kein Kunde darauf vor. Ich hatte Fälle, in denen es effizient war, zurückzuschauen, und ich hatte gute Erfahrungen mit der Taktik, Kunden direkt anzusprechen, wenn sie eine Grenze überschreiten. Zum Beispiel einem brüllenden Gast, der mich beschimpft, zu sagen: „Das trifft mich jetzt persönlich.“ Aber diese Vorgangsweise ist in unserer Kultur eher verpönt.

Gibt es ein Geheimnis, das erfolgreichen Service ausmacht?

Das Selbstverständliche als Besonderheit verkaufen, das könnte ein Geheimnis sein. Für mich ist der Service besonders gut, wenn ein Unternehmen das schafft. Service leidet oft darunter, dass viele Leistungen in ein Paket geworfen werden. Und dann ist es nichts mehr wert und wird vom Kunden nicht mehr geschätzt. Diese Allesinklusive-Pakete verlieren den besonderen Service-Charakter.

Wie könnte dieser Tipp in der Praxis funktionieren?

In einem Wiener Fünfsternehotel hat ein arroganter Kunde sehr unfreundlich an der Rezeption nach Manschettenknöpfen verlangt. Der Rezeptionist hatte Manschettenknöpfe in der Lade, aber anstatt zu sagen: „Selbstverständlich haben wir Manschettenknöpfe“, sagte er: „Tut mir leid, wir haben keine, aber ich könnte für Sie in meiner Pause ein Paar von zu Hause holen.“ Das verstehe ich unter sensationellem Service.

Die wichtigsten Grundregeln für diesen kleinen Unterschied?

Auf Leute mit Sonderwünschen eingehen, ohne das Gesicht zu verziehen. Und beim Gast versuchen ein Gefühl zu erzeugen. Wenn wir das schaffen, wird er auch verzeihen, wenn Fehler passieren. „Ich kann doch nicht immer freundlich sein“, heißt es oft. Diesen Satz kann ich nicht mehr hören. Ein Feuerwehrmann sagt auch nicht: „Ich kann doch nicht immer den Schlauch halten.“ Genau das ist es: Die Leute in serviceorientierten Branchen müssen kapieren, dass ihr Verhalten wesentlich ist. Wenn sie das nicht tun, sollen sie die Branche wechseln.

Interview: Mia Eidlhuber