

Yes, we can!

Mit diesen Worten hat der amtierende Präsident der USA die Massen für sich gewonnen. Was beweist: Eine positive Einstellung steckt an. Und weckt eine Energie, die grenzenlos scheint. Das Schöne daran: Es ist so einfach ...

Es war einmal... So beginnen Märchen! Manche werden wahr. Nun, es war einmal der einfache Fischverkäufer John Yokoyama. Und doch war er anders als die anderen. Er hatte sich nämlich seinen kindlichen Spaß am Verkaufen erhalten. Er mochte es, seine Fische auf dem weltberühmten Pike-Place-Fischmarkt in Seattle anzupreisen. Eigentlich war sein Stand auf diesem Markt wie der Einkaufsladen eines Kindes. In dem John stand und nichts weiter tat als – spielen. Und als ihn die anderen alle dabei beobachteten und sahen, wie viel Spaß nicht nur er, sondern auch alle seine Kunden hatten, spürten sie, dass es hier um mehr ging als um Fische.

Just do it!
Tief durchatmen, ein
Stück Schokolade, ein
Kaffee mit der Freundin
– Motivation tut gut!



Think pink!

Je häufiger wir positive Gedanken denken, desto schneller wird aus einem schmalen, holprigen Weg eine schnelle Autobahn!

Die Menschen, die bei John einkauften, trugen nämlich nicht nur leckeres Essen nach Hause, sondern obendrein eine ordentliche Portion gute Laune. John kaufte 1965 den Fischmarkt und machte daraus eine der größten Touristenattraktionen der Stadt. Dass man dort Fische durch die Luft warf, war sicher nicht entscheidend dafür, dass der Pike-Place-Fischmarkt von CNN im Jahr 2001 zum beliebtesten Arbeitsplatz der Vereinigten Staaten gewählt wurde. Und doch war und ist es ein Abbild dessen, was passiert war: Die Händler hatten sich von John anstecken lassen, würzten ihren Job mit der richtigen inneren Einstellung und machten das Fischverkaufen zu ihrem Spiel – und genau das ist die Stimmung, die bis heute auf dem Markt herrscht.

TIPPS

MOTIVATION

PRÄSENZ UND KOMPETENZ

- Eine freundliche Begrüßung signalisiert Interesse und Bereitschaft, dem Kunden Aufmerksamkeit zu schenken
- Blickkontakt schafft Nähe, ein Lächeln, offene Mimik, Gestik und Körpersprache verraten viel über Ihre Einstellung
- Interesse an den Wünschen Ihrer Kunden und die positive Einstellung, jedes Problem lösen zu können, schafft Vertrauen
- Werfen Sie negative Formulierungen aus Ihrem Vokabular. „Hinten“ gibts nicht, „vorne“ ist positiv. Ersetzen Sie „aber“ durch „und“, das öffnet viele Möglichkeiten
- Werden Sie persönlich: Begrüßen Sie Kunden, die Sie kennen, mit Namen. „Ich bin gleich bei Ihnen“ oder „Ich helfe gern“ klingt netter als „Ich komme gleich“

Spielerische Freude

John hatte eine Vision und er hat sie Wirklichkeit werden lassen. Er trug seine nach dem Markt benannte Fischphilosophie in die ganze Welt. Doch nicht, dass aus dem Fischverkäufer ein international erfolgreicher Mann wurde, ist die Moral dieses Märchens. Viel eher die Tatsache: Sie leben noch heute – Menschen, die Spaß daran haben, nicht nur Waren zu verkaufen, sondern damit ein ganzes Lebensgefühl. Und es werden immer mehr!

Einfache Strategie

Nun, werden Sie sagen, so einfach ist es nicht, jeden Morgen mit guter Laune anzutreten. Stimmt! Es gibt sie, diese Tage, an denen die Wolken in aller Früh schon auf Sturm stehen. Aber die Fischphilosophie wäre nicht so erfolgreich geworden, gäbe sie uns nicht ein paar ebenso einfache wie probate Mittel an die Hand, trübe Gedanken in den Griff zu kriegen. Noch besser: in gute Laune zu verwandeln. Zauberspruch: Motivation! Die mit ein paar ganz simplen Strategien funktioniert – von denen Sie selbst profitieren, Ihre Kollegen und vor allem: Ihre Kunden!

Die erste haben Sie schon kennengelernt: Machen Sie aus Ihrem Arbeitsplatz

Das Bemühen, jemandem Freude zu bereiten, sorgt für die unablässige Verbreitung positiver Gefühle

ein Spielfeld! Denn Spielen ist mitnichten das Gegenteil von Arbeiten. Nicht umsonst heißt es, dass einem die Arbeit „spielend“ von der Hand geht. Besser geht's nicht! Denn das lässt Sie so manche Aufgabe



Ein Geschäft lebt von seiner Atmosphäre – Kollegialität ist also gefragt! Das heißt: Jeden so zu akzeptieren, wie er ist, ihm Arbeit abzunehmen, wo möglich, Infos weiterzugeben, im Team zu arbeiten und miteinander aufmerksam zu sein!

leichter bewältigen, als wenn Sie sie todernst angehen und sich damit quälen würden. Spielen macht Spaß und genau das spüren Ihre Kunden. Verbunden damit ist die Kunst, sich total auf den Moment und die Person, mit der man befasst ist, zu konzentrieren – präsent zu sein. Will heißen: Sie wollen Ihrem Gegenüber eine Freude bereiten. Völlig klar, dass es Freude macht, zu Ihnen zu kommen. Sie müssen dafür keine Fische in die Luft werfen, aber ein bisschen wirbeln dürfen Sie schon: Unterbrechen Sie die Arbeit, die Sie gerade tun, wenn ein Kunde den Laden betritt, zeigen Sie, dass Sie nur für ihn da sind. Über ein Lächeln auf Ihren Lippen freut sich nicht nur der, der kommt! Sie selbst werden die positive Welle spüren. Schließlich motiviert den anderen nichts mehr, als persönlich wahrgenommen zu werden. Also: Interesse zeigen, zuhören,

Manche Türen im Leben lassen sich allein mit Freundlichkeit öffnen Ernst Ferstl

Fragen beantworten, wie oft auch immer, ein kleines Kompliment – und: mit Fröhlichkeit Sonne ins Gemüt zaubern. Das ist nonverbale Kommunikation in Perfektion. Und falls das tatsächlich mal schwerfällt: Nehmen Sie positive Erlebnisse als Anker für den Tag! Denken Sie etwa an das Kind, das Sie auf der Straße angestrahlt hat – Momente wie diese wirken wie Doping. Denn es stimmt: Fröhlichkeit und Freundlichkeit setzen Energie frei – auf beiden Seiten! Was übrigens auch Kollegen gegenüber gilt! Immerhin machen sie einen nicht unerheblichen Teil Ihres Alltags aus.

Praxis

CHECKLISTE

MIT HEITEREN MOMENTEN ZU INNERER GELASSENHEIT

- **Lächeln Sie und die Welt lächelt mit Ihnen**
- **Smalltalk ist kein Schimpfwort! Es ist der Auftakt zu Vertrauen**
- **Ein freundlicher Umgang mit Kollegen schafft positive Atmosphäre**
- **Über sich selbst zu lachen, nimmt Distanz**
- **Machen Sie Komplimente! Sie selbst wissen am besten, wie stark das macht!**
- **Setzen Sie sich Ziele: zum Beispiel dass jeder schlecht gelaunte Kunde den Laden gut gelaunt verlassen soll**
- **Nur nichts persönlich nehmen!**
- **Ein gedanklicher positiver Anker rettet über schwierige Situationen hinweg**

Gehen Sie miesepettrigen Kollegen also nicht aus dem Weg, sondern lieber in der Mittagspause einen Kaffee mit ihnen trinken. Das lockert und stärkt die Beziehung gleichermaßen.

Positive Spirale

Sie meinen, Sie kriegen das alles auf einmal gar nicht hin? Sie werden sich wundern! Schon ein kleiner Baustein genügt, und der ist – last but not least: die innere Haltung, Ihre Gelassenheit! Darauf baut alles andere auf. Sie freuen sich auf den Kunden, der freut sich, dass Sie sich freuen, und so weiter und so fort – so endet, was mit einem kleinen Lächeln beginnt, in einer Lawine guter Laune. Und gibt es einen schöneren Grund für Motivation? Wir meinen: Nein! Also: Bitte lächeln!