



# Glückliche Momente

## Expertin Sabine Hübner macht Mut: Serviceglück passiert dann, wenn man dem Kunden klar sagt, was nicht geht.

Pünktlich rauscht die Kundin in den Salon. Stolz trägt sie das neueste Smartphone vor sich her und überfällt ihre Lieblingsfriseurin mit einem begeisterten: „Schau mal, genau so möchte ich aussehen!“ Die Friseurin mustert das Instagram-Foto mit einem inneren „wie soll das denn gehen?“. Und die Stimmung ist erst mal – sagen wir „neutral“.

### Empathie lässt sich lernen

Szenen wie diese erlebe ich in zahllosen Varianten. Vielen Menschen scheint nicht klar zu sein, wie sehr die Welt der Instagram- und Face-

book-Selfies eine Scheinwelt ist. Wie viele Filter über die sorgsam inszenierten Selbstporträts gejagt werden, bevor die Bilder online gehen. Wir stellen uns nur noch im besten Licht dar, immer glücklich, immer strahlend und immer vor einer stylischen Kulisse. Im Friseursalon schlägt dann die Stunde der Wahrheit: Friseure kommen nicht daran vorbei, ihre Kunden sanft auf den Boden der Realität zurückzuholen. Sie also im Wortsinne zu „ent-täuschen“. Doch wie geht das? Und macht die Wirklichkeit nicht das Serviceglück kaputt?

Serviceglück hat nur eine Chance, wenn wir einander nichts vormachen, sondern mit den Realitäten arbeiten, die nun einmal da sind. Mit den Menschen, so wie sie sind! Die Geheimzutat in herausfordernden Kunden-

begegnungen heißt „Empathie“. Gemeint ist die Kunst, sich in andere Menschen einfühlen zu können: in ihre Sehnsüchte und Wünsche, in ihre Ängste und Zweifel. Diese Kunst kann jeder lernen und leben, wenn er sich auf diese vier Schritte einlässt:

1. **Konzentration**
2. **Wahrnehmung**
3. **Kreativität**
4. **Mut**

Konzentration auf mein Gegenüber ist die zwingende Voraussetzung für Empathie. Ich brauche sie, um überhaupt verstehen zu können, was Sache ist. Ein Mitarbeiter, der sich hauptsächlich für sich selbst interessiert oder der sich ständig ablenken lässt, versteht auch nicht, was sich sein Kunde wünscht. Im nächs-



**Sabine Hübner**  
Sie gilt als „Serviceexpertin Nummer 1“ (Pro7), ist gefragte Keynote-Speakerin, Hochschuldozentin und Buchautorin  
[www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)

ten Schritt gilt es, die eigene Wahrnehmung auf „on“ zu stellen: Wer möchte der Mensch vor einem gerne sein? Von wem wünscht er sich Anerkennung? Gerade im Friseurberuf lauert hier ein Fallstrick: Nach vielen Jahren Kontakt mit einer Stammkundin verfestigt sich eine bestimmte Vorannahme ihrer Wünsche. Die kann jedoch den Blick verstellen auf das, was die Kundin wirklich bewegt. Vielleicht hat sie sich verliebt? Oder einen neuen Job? „So wie immer“ ist dann genau der falsche Service. Also: Augen auf und sehr gut zuhören! Jedes Mal wieder.

Im nächsten Schritt ist die Königsdisziplin der Friseurkunst dran: das Entwickeln kreati-

ver Lösungen. Das funktioniert nur zusammen mit der Kundin – und nicht im luftleeren Raum. Spätestens in diesem Moment heißt es also: Klartext sprechen und Kante zeigen. „Sie haben viele Haare, besonders fein und glatt. Und das Haar der Dame auf Instagram ist schwer, lockig – und das Foto auch noch bearbeitet. Um Ihre gewinnende Persönlichkeit noch besser zu unterstreichen, könnten Sie darüber nachdenken, ob Sie ...“ – Jetzt sind Sie dran.

Um machbare, kreative Lösungen gemeinsam zu besprechen und umzusetzen, braucht es Mut. Das ist vielen, vor allem jüngeren Mitarbeitern oft nicht so klar. Die Kundin mit ihren manchmal überbordenden Wünschen weiß es eben nicht immer besser, manchmal muss sie vielleicht vom Experten den Kopf sanft gewaschen bekommen. Und wissen Sie was? Sie mag in der ersten Sekunde pikiert reagieren, letztendlich aber wird sie dankbar sein.

### Team-Trägheit durchbrechen

In Friseursalons geht es ganz häufig um das Thema „Mut“ – und ich meine hier den Mut zu Klartext oder zu einem neuen Trend, vor allem aber den Mut, die in vielen Teams grassierende Trägheit zu durchbrechen und endlich wieder ehrlich zu seiner Leidenschaft zu stehen: „Ich liebe schöne Haare!“ Dazu gehört, das eigene Know-how im Team zu teilen. Handwerkliche Tricks, klar, aber auch das eigene Wissen um die ganz persönlichen Sehnsüchte und Wünsche, Ängste und Zweifel jeder Kundin und jedes Kunden. Nur so kann jeder die gleiche Begegnungsqualität erfahren, auch wenn sie einmal ein Kollege behandelt.

Ich mag Mitarbeiter, die eigene Wege finden, um Kunden glücklich zu machen – viel mehr noch überzeugen mich Unternehmen, die ihren Servicehelden-Teams bewusst Zeit

und Raum geben. Zeit und Raum, um Begegnungsqualität zu leben. Denn im authentischen Kontakt zwischen zwei Menschen entstehen wunderbare Momente. Und die Chance, dass beide Menschen wieder einmal dem begegnen, was ihnen heute so oft verloren geht: sich selbst. Wenn das gelingt, ist das Serviceglück.

## BUCHTIPP

**Kundenservice:** Guter Service bringt Geld und kostet nicht viel. Erfahren Sie, wie Sie durch freundliches und serviceorientiertes Auftreten wesentlich zum Erfolg Ihres Unternehmens beitragen. Gabal Verlag, 8,90 Euro



### Live! Kongress

**Wann:** Sonntag, 11. März 2018, um 15:00 Uhr, Halle 4  
**Thema:** Die Macht der Empathie. Wer mitfühlt, gewinnt.

