



## SABINE HÜBNER

„Serviceexpertin Nummer 1“ (Pro7)

Sie ist Hochschuldozentin, gefragte Keynote-speakerin, Buchautorin und geschäftsführende Gesellschafterin der Managementberatung RichtigRichtig. [www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)

## „Magische Momente zaubern“

**Frau Hübner, welche Faktoren tragen dazu bei, ob wir uns in einem Geschäft willkommen und wohlfühlen?**

**Sabine Hübner:** Es ist das Gefühl: „Schön, dass Sie da sind.“ Sie werden als Mensch empfangen mit einem freundlichen, warmen, herzlichen Blick. Ein Mitarbeiter hört Ihnen aufmerksam zu, versteht Ihr Anliegen, berät Sie kompetent, macht etwas Schwieriges für Sie möglich, geht für Sie gerne eine Extrameile oder hat vielleicht sogar eine kleine Serviceüberraschung vorbereitet – zaubert einen magischen Moment und trifft damit direkt in Ihr Kundenherz.

**Können Sie uns von solchen magischen Momenten erzählen?**

**Sabine Hübner:** Die gelebte Servicekultur ist die Summe der Geschichten, die sich Menschen über ein Unternehmen erzählen, Mitarbeiter genauso wie Kunden. Jede Begegnung, jeder Prozess schreibt am Ende immer eine Geschichte. Wenn ich von magischen Momenten spreche, meine ich vor allem die kleinen, emotionalen Alltagsmomente, die unser Leben bereichern können: der Flugbegleiter, der einem schon beim Einsteigen einen Kaffee anbietet, weil man ein Kuchlein in der Hand hat, obwohl es auf diesem Kurzflug gar keinen Service gibt. Das Zimmermädchen, das Ihnen im Urlaub ungefragt einen Wäscheständer auf die Terrasse stellt, weil sich Ihre Sportsachen zum Trocknen im Bad stapeln. Ein magischer Moment passiert zwischen mir und einem Mitarbeiter. Ohne Zweck. Einfach so. Mit mir. Für mich.

**Warum sollte man auch in der für viele hektischen Adventzeit Service bieten?**

**Sabine Hübner:** Weil persönlicher Service die Menschen daran erinnert, was der eigentliche Sinn von Weihnachten ist: Eine stille Zeit, in der man anderen Menschen eine Freude macht. Ich bin davon überzeugt, dass man selbst am meisten davon hat, wenn man anderen ein Lächeln ins Gesicht zaubert. Wer klug dient, dient am Ende immer sich selbst. Wenn die Zeit sehr knapp ist, finden wir vielleicht nicht die Muße für ein – wie ich es nenne – „sitatives“, ganz persönliches „Wow“, dann können wir aber immer auf ein „standardisiertes Wow“ zurückgreifen: Das Seidenpapier, das wir mit einem schönen Duft einsprühen, bevor wir es in die Tüte legen. Beim Probenservice ist es schön, wenn Mitarbeiter fragen, womit sie eine Freude machen können, anstatt eine Probe lieblos in die Tüte zu „werfen“. So viel Zeit ist immer. Das alles mit einem Lächeln oder einem Scherz garniert, ist auch ein Wow.

**Sie sind stets auf der Suche nach Serviceglück. Kann man Sie überhaupt noch überraschen?**

**Sabine Hübner:** Auf jeden Fall – ich lie-

be Überraschungen! Einmal beriet mich eine Mitarbeiterin sehr gut beim Kauf einer Creme. Nachdem ich mich entschieden hatte, sagte sie mit einem Lächeln: „Und denken Sie dran, der Hals ist rund.“ Ich antwortete: „Wie meinen Sie das?“ Sie: „Die meisten Frauen cremen ihren Hals nur vorne ein, aber hinten braucht der Hals auch Pflege.“ Ein einfacher, aber hilfreicher Tipp, der mich auch amüsierte. Ich denke noch heute manchmal im Bad an den Ausspruch und habe ihn schon zig Mal weitererzählt.

Magische Augenblicke sind solche, in denen sich uns plötzlich etwas ganz Besonderes und zugleich ganz Essenzielles zeigt: das Leben. Die Liebe. Die pure Lust am Sein. Wo sonst ist das so gut möglich wie in der Beauty-Branche? Irgendwann war ich mit einer Freundin nach Feierabend in der Stadt und wollte mir einen schönen Lippenstift kaufen. Ich sah an diesem Tag nicht gerade blühend aus, eher müde und abgespannt. Die Mitarbeiterin fragte: „Darf ich Ihnen den Lippenstift auftragen und Sie ein wenig frisch machen?“ Ich antwortete: „Ja, gerne.“ In kürzester Zeit zauberte sie mir einen wundervollen Teint. Sie trat einen Schritt zurück und überließ mir die Bühne. Meine Freundin fragte: „Können Sie das mit mir auch machen?“ Und Sie ahnen es: Wir gingen mit vollen Tüten hinaus und mit einem glücklichen Lächeln obendrauf. Die amerikanische Bürgerrechtlerin Maha Angelou hat es mal sehr treffend auf den Punkt gebracht: „Menschen vergessen, was Du sagst. Menschen vergessen, was Du tust. Menschen vergessen nie, wie Du sie hast fühlen lassen.“ Sie hat es geschafft, mich gut fühlen zu lassen, als ich mich nicht gut fühlte. Das ist Serviceglück.

## Buchtipps

Magische Momente, das sind für Serviceexpertin Sabine Hübner zwischenmenschliche Begegnungen, die exzellenten Service unvergesslich machen. Wie kommt man dahin? Viele verblüffende und amüsante Beispiele aus dem Alltag zeigen, dass Service nur dann exzellent sein kann, wenn er emotional anspricht.

