

AKTUELLES INTERVIEW

Eigene Service-DNA ist echter Vorsprung

Sabine Hübner, Unternehmerin, Buchautorin und Managerin, gilt als führende Service-Expertin

„Service macht den Unterschied“ heißt eines der Bücher von Sabine Hübner. Die gebürtige Österreicherin gilt als eine der führenden Fachfrauen, wenn es darum geht, Dienstleistern zu vermitteln, worauf es beim Service ankommt. Bei der Jahresveranstaltung des Chiemgau Tourismusverbandes referierte die 51-Jährige über ihr Fachgebiet. Die Chiemgau-Zeitung hat nachgefragt.



Sabine Hübner: „Die vier Schritte, die zu mehr Empathie führen, sind Konzentration, Wahrnehmung, Kreativität und Mut.“

Frau Hübner, Sie sind Unternehmenschefin, Buchautorin, Managerin und gelten als echte Service-Expertin. Wie haben Sie das Thema für sich entdeckt?

Mir wurde Service schon in die Wiege gelegt. Meine Mama führte ein kleines Familienhotel im Salzkammergut und meine Oma half jeden Sommer mit. Sie war im tiefsten Herzen mehr als eine „Vermieterin“, sie war eine gute Fee. Es war die urwüchsig-gastfreundliche meiner Familie, die meine Leidenschaft für das Thema Service zündete.

Offt wird von der Servicewüste Deutschland gesprochen. Ist es in anderen Ländern besser?
Für mich sind Teile Asiens sehr besonders. Thailand leben eine persönliche Servicehaltung aus ihrem innersten Herzen heraus, niemals devot und immer auf Augenhöhe.

Ihre Aussage nach wird das Serviceanliegen erst dann perfekt umge-

setzt, wenn es zu einer inneren Haltung wird. Warum?

Well Servicebereitschaft dann an keine Bedingung oder Erwartung geknüpft ist. Es macht einen selbst am glücklichsten, wenn man seine eigene Haltung leben kann. Haltung gibt Halt. Ja, und Haltung zeigen braucht auch Mut und Kraft. Aber es ist gerade die Haltung, die unsere Identität ausmacht: Servicehaltung verwandelt jede einzelne Mitarbeiterin in eine Servicefee und jeden einzelnen Mitarbeiter in einen Servicehelden! Jeder kann eine Haltung entwickeln, die ihm selbst Halt gibt und wertvolle Begegnun-

gen von Mensch zu Mensch überhaupt erst möglich macht. In Unternehmen bedeutet eine eigene Service-DNA einen echten Vorsprung: Haltung ist nicht kopierbar.

Haben die von Ihnen sogenannten „Servicehelden“ in der digitalisierten Welt mehr Erfolg?
Die digitale Welt bringt mehr Kontakte mit Unternehmen, allerdings weniger Kontakte von Angesicht zu Angesicht mit sich. Müssen wir persönliche Überraschungsmomente und Empathie deshalb aufgeben? Meiner Meinung nach ist genau das Gegenteil der Fall. „Magic Moments“, Empathie und großartige

Service-Erlebnisse werden sogar deutlich wichtiger, um uns zu differenzieren.

Die Digitalisierung hilft uns dabei, Kunden besser kennenzulernen und die genau richtigen Serviceglücksmomente aus dem Köcher zu ziehen.

Wenn es Unternehmen gelingt, die digitale Welt mit der Welt der persönlichen Kundenkontakte exzellent zu verschmelzen, kann technische Kommunikation sehr begeistern. Das ist Service 4.0! Wir werden mit einer besonderen Begegnungsqualität einen echten Unterschied machen können.

Ein Geheimnis für guten Service liegt offen-

sichtlich im Einfühlungsvermögen für das Gegenüber und einer besonderen Begegnungsqualität. Was ist dabei entscheidend?

Empathie ist die Fähigkeit, sich in andere Menschen einzufühlen, und das ist nicht das Gleiche wie Mitgefühl oder gar Mitleid. Sie berührt uns im Moment, und wir denken oft noch Jahre später an ein empathisches Erlebnis zurück. Dabei ist Empathie niemals nur selbstlos, es ist kein Rosarote-Wolken-Thema.

Im Gegenteil: Empathie tut dem gut, der empathisch ist. Denn anderen einfühlsam und freundlich zu begegnen,

macht das eigene Leben schöner. Das Schöne ist: Empathie lässt sich lernen. Die vier Schritte, die zu mehr Empathie führen, sind Konzentration, Wahrnehmung, Kreativität und Mut. Bewusst eingesetzt kann Empathie unser Leben sehr bereichern. Wer anderen eine Freude macht, wird dadurch selbst glücklicher. Man könnte sagen: Wer mitfühlt, gewinnt.

Wie könnte die Gastronomie im Chiemgau von neuen Serviceangeboten profitieren?

Urlaubsgebiete und Hotels in ähnlich aufgestellten Regionen sind heute sehr vergleichbar. Das Produkt ist kein Engpass mehr: Es gibt Hotelbetten und Restaurants zuhauf. Der Engpass von heute und morgen sind neue Serviceangebote, die für den Gast relevant sind. Das bedeutet nicht, immer mehr Services anzubieten, sondern die genau richtigen. Und die Leistungen, für die man sich entscheidet, in einer exzellenten Qualität zu erbringen.

Neue Serviceangebote ziehen Gäste an, sie stärken einen Standort und machen ihn für Unternehmen aller Branchen und bei möglichen Mitarbeiterattraktiv.

Wie lässt sich die besondere Bedeutung der Servicekultur beim Nachwuchs in Gastronomie und Unternehmen verinnerlichen?

Wir brauchen von allen Seiten mehr Wertschätzung für ordentliche Dienstleistung. Wir müssen klar machen und verinnerlichen, dass der exzellente Dienstleister nicht „klein“, sondern in Wirklichkeit „groß“ ist. Service gibt einem Mitarbeiter ein Gesicht.

Interview: Axel EFFE

NACHRICHTEN AUS:

**TRAUNSTEIN
INZELL
SIEGSDORF**

ZAHL DES TAGES

380

Kilometer Kreisstraße müssen die Winterdienst-Melder des Bauhofs im Landkreis Traunstein ab 3 Uhr nachts abfahren und bei Bedarf die Räum- und Streueinsätze der fünf kreiseigenen und 13 privatwirtschaftlichen Winterdienstfahrzeuge auslösen.

Gedenken an verstorbene Kinder

Traunstein – Die Trauerpastoral im Dekanat Traunstein bietet für Eltern, Geschwister und weitere Angehörige von verstorbenen Kindern anlässlich des Welttages der verstorbenen Kinder einen Gedenkgottesdienst am Sonntag, 10. Dezember, um 18 Uhr in Traunstein in der Pfarrkirche St. Oswald. Die Gemeinschaft mit anderen Trauernden soll helfen, seine Not auszusprechen.

Morgen ist Versammlung der ÖDP

Traunstein – Die Ökologisch-Demokratische Partei (ÖDP) veranstaltet am Mittwoch, 6. Dezember, um 19.30 Uhr im Gasthof „Schnitzelbaumer“ ihre Kreishauptversammlung. Auf der Tagesordnung stehen neben einem Rückblick auf die Bundestagswahl und einer Vorschau auf landespolitische Themen wie das Volksbegehren gegen Flächenverbrauch. Berichte der Kreis- und Bezirksräte.

Räuchern mit Wurzeln und Kräutern

Traunstein – Die Kräuterpädagogin Martina Kirchbaumer erklärt am Freitag, 8. Dezember, von 19 bis 21 Uhr Wissenswertes zum Thema „Räuchern mit heimischen Kräutern, Wurzeln und Harzen“. Es geht um die Anwendung und Wirkung von heimischem Räucherwerk, Legenden und Geschichten. Jeder Teilnehmer darf sich eine eigene Räucher Mischung zusammenstellen. Treffpunkt ist am Mühlbach 5 in Vachendorf. Anmeldung bei Martina Kirchbaumer, Telefon 0 86 61/9 83 74 73.

TRAUNSTEIN

Stadt Traunstein – Christkindmarkt heute, Dienstag, 11 bis 20 Uhr, Stadtplatz.
Bündnis 90/Die Grünen – Informations- und Diskussionsveranstaltung „Was bleibt übrig vom Haidofort?“ heute, Dienstag, 20 Uhr, Gasthaus „Sailer Keller“.

INZELL

Katholische Pfarrgemeinde – Patroziniumsgottesdienst heute, Dienstag, 19 Uhr, Nikolauskirche.

Adelholzen baut neue Anlage

Siegsdorf – Für den Anbau einer Palettentauschanlage im Bereich der Entladehalle am Werk II lag dem Gemeinderat ein Antrag der Adelholzer Alpenquellen vor. Die Anlage wird an der nordöstlichen Gebäudeecke der Anlage 7 mit einem flächengelegenen Pultdach angebaut und umfasst eine Grundfläche von 1265 Quadratmetern. Der nördliche Bereich erhält eine seitliche Wandhöhe von sieben Metern, der östliche Bereich wird 12,23 Meter hoch. Der Anbau ist bereits im vierten Änderungsverfahren zum gültigen Bebauungsplan vorgesehen. Der Gemeinderat genehmigte den beantragten Bau einstimmig.



Maximilian Moosbauer (Zweiter von links) erhielt den Ehrenamtspreis des Fördervereins der Staatlichen Berufsschule I Traunstein. Auf unserem Bild von der Ehrung ist er zusammen mit Schulleiter Wolfgang Kurfer (links), Vorsitzendem Gerhard Kotter (Zweiter von rechts) und dem stellvertretenden Vorsitzenden Wolfgang Stark zu sehen.

STAATLICHE BERUFSSCHULE I TRAUNSTEIN

„Ein Leuchtturm an unserer Schule“

Maximilian Moosbauer bekam Preis

Traunstein – In seiner Mitgliederversammlung hat der Förderverein der Staatlichen Berufsschule I den Ehrenamtspreis vergeben. Die Jury entschied sich für den Schreiner Maximilian Moosbauer.

In seiner Laudatio erläuterte Klassenleiter Dr. Christian Namberger das umfangreiche schulische und berufliche ehrenamtliche Engagement Moosbauers. 2014 begann er seine Umschulung zum Schreiner bei der Seconer Schreinerei Daxenberger. Bis zu seinem erfolgreichen Abschluss im Sommer dieses Jahres war er Schüler an der BS I. Er ist unter anderem Bergretter bei der Bergwacht Oberau und unterstützte die Jugendarbeit.

In der Schule war er Schülersprecher. Dort habe er sich

ausgesprochen interessiert an schulischen Belangen gezeigt. Vorschläge formuliert und konstruktive Kritik geübt, so Namberger. Moosbauer habe hohe soziale Kompetenz gezeigt und sich stets für ein harmonisches Klassenklima eingesetzt. Er sei „für jeden Klassenleiter ein Traum“, stellte Dr. Namberger heraus.

Moosbauer habe stets die schwächeren Schüler im Blick gehabt, „eben ein gelernter Bergretter.“ Er sei ein Mensch, der mehr für sein Umfeld tue, als man erwarten könne – „ein Leuchtturm an unserer Schule – und das nicht nur wegen seiner Größe“, sagte Dr. Namberger, als er Ehrenurkunde und Geldpreis zur Würdigung des herausragenden, sozialen Engagements übergab.

Schnee und Eis sind Herausforderung

Winterdienst-Männer aus Estland auf Besuch im Bauhof

Traunstein – Bereits zum zweiten Mal waren acht Straßendienstkräfte sowie ein Dolmetscher aus Estland zu Gast im Bauhof des Landkreises Traunstein. Sie wurden dort von dessen Chef Peter Mayer willkommen geheißen. Der ganztägige Besuch war aufgrund besonderer Kontakte zustande gekommen und diente dem Informations- und Erfahrungsaustausch. Im Vordergrund standen die jeweilige Einsatztaktik sowie die jahreszeitlich verschiedenen Organisationsabläufe. Schwerpunkt des ganztägigen Besuchs war der Winterdienst, der sowohl die Traunsteiner Räumteams als auch deren Kollegen in Estland vor besondere Herausforderungen stellt.

Mayer erläuterte den Gästen, dass das zuverlässige Räumen der Kreisstraßen einen hohen Organisationsgrad voraussetze. Die Abläufe seien

aber schon seit vielen Jahren gut eingespielt und den Teams in Fleisch und Blut übergegangen. Ab drei Uhr morgens patrouillieren die Winterdienst-Melder auf den 380 Kilometer langen Kreisstraßen und lösen bei Bedarf die Räum- und Streueinsätze der fünf kreiseigenen und 13 privatwirtschaftlichen Winterdienstfahrzeuge aus. Schon seit Sommer seien die Streutlager mit rund 6500 Tonnen Streusalz gut gefüllt, so Mayer. Aus den Lagern des Landkreises würden auch einige Städte und Gemeinden mitversorgt. Mayer: „Selbst für einen wirklich strengen Winter sollten die Vorräte problemlos ausreichen.“

Durch moderne Telematiksysteme sowie den Einsatz der Feuchtsalztechnologie könne bedarfsgerecht – also nicht mehr als nötig – gestreut werden. Auch Landrat

Siegfried Walch lege großen Wert auf einen effektiven Winterdienst. So seien heuer unter anderem neue Aufsätze angeschafft worden. Ganz besonders komme es jedoch auf die Motivation und das Können der Männer an, welche die Technik bedienen. Sie seien zwischen 3 und 21 Uhr unterwegs, um die Kreisstraßen sicher zu halten – wenn es sein muss, auch an Wochenenden und den Feiertagen.

Ebenso entscheidend seien Vor- und Rücksicht der Verkehrsteilnehmer. „Wer sehr früh raus muss, sollte bei winterlichen Straßenverhältnissen für die Fahrt lieber mehr Zeit einplanen, um pünktlich anzukommen. Und dass in dieser Jahreszeit Winterreifen aufgezogen sein sollten, müsste sich eigentlich von selbst verstehen“, so Peter Mayer.



Bauhofsleiter Peter Mayer erklärt den Besuchern aus Estland die Salzbeladung der Winterdienstfahrzeuge.

Grünes Licht für Hausbau

Siegsdorf – In der Farnbachstraße möchte ein Landwirt ein Nebengebäude mit Alteenwohnung errichten. Das Gebäude soll in Hanglage errichtet werden und bei einem Ausmaß von 16 mal elf Metern eine seitliche Wandhöhe von 6,27 Metern an der Talseite bekommen. Der Zugang zur Alteenwohnung im Obergeschoss kann aufgrund der Hanglage ebenerdig erfolgen, im Untergeschoss sind ein Hackgutlager, eine Maschinenhalle und eine Werkstatt vorgesehen. Der vorliegende Plan konnte hinsichtlich der Gestaltung und Privilegierung bereits mit dem Landratsamt abgesprochen werden, so dass einer Genehmigung durch den Gemeinderat nichts mehr im Wege stand.