

## EMPATHIE – BASIS FÜR MAGISCHE MOMENTE

Gelungene Service-Momente machen glücklich, nicht nur Kunden, sondern auch Mitarbeiter.



**Sabine Hübner** gilt als „Service-Expertin Nummer 1“ (Pro7). [www.sabinehuebner.de](http://www.sabinehuebner.de)

Die Service-Expertin ist Hochschuldozentin, mehrfache Buchautorin und inspiriert als Referentin. In ihrem aktuellen Buch dreht sich alles um magische Momente, die mitten ins Kundenherz zielen. An erster Stelle steht die Empathie (Mitgefühl, Verständnis). Denn: „Ohne Einfühlungsvermögen geht im Service gar nichts.“

**MIT HERZ UND VERSTAND** „Empathische Mitarbeiter, das sind Profis mit Herz und Verstand“, erklärt Sabine Hübner. Und sie macht täglich die Erfahrung: „Empathie in Verbindung mit Freundlichkeit hat eine umwerfende Wirkung. Sie schafft magische Momente und ist der beste Weg, um Kundenvertrauen zu gewinnen.“ Mit Freundlichkeit drücken wir Verbindlichkeit und Wohlwollen aus. Wir errei-

chen die Menschen und eröffnen uns die Möglichkeit, selbst auf die schwierigste Situation positiven Einfluss zu nehmen. „Nur mit Empathie verstehen wir die Sichtweise des anderen, können zuvorkommend handeln und genau die richtige Lösung samt Kommunikation aus dem Köcher ziehen“, so Sabine Hübner. Das schafft eine maximale Begegnungsqualität in diesem Moment – und einen begeisterten Kunden.

**MEHR ERFAHREN** In ihrem Buch „Serviceglück“ zeigt die Service-Expertin mit vielen erhellenden, verblüffenden und amüsanten Beispielen aus dem Alltag, dass Service nur dann exzellent sein kann, wenn Unternehmen ihr Kundenkontaktpunkt-Management zu einem emotionalen Tool weiterentwickeln – und sie erklärt darin, wie das funktioniert.

*Service heißt:  
Kunden glücklich machen*

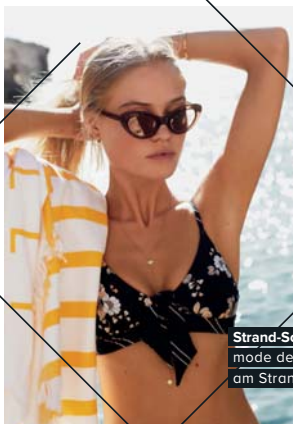
**Glitzernd** Das deutsche Traditionslabel Lemper Accessoires setzt in dieser Saison auf schimmerndes Perlmutter und glitzernde Kristalle. Der Haarschmuck mit Zirkoniassteinen ist ein Blickfang! [tradesales@lemper.biz](mailto:tradesales@lemper.biz)

**Handarbeit** Aus Palmblättern sind die fröhlich bemalten Korbtschen geflochten. Marokkanisches Handwerk und cooles Design – made in Hamburg. Praktisch: die herausnehmbare Innentasche aus wasserabweisendem Nylon. [www.lilykunkeldesign.com](http://www.lilykunkeldesign.com)

**Hoch hinaus** Sandalen mit Keilabsatz sind der große Hit. Seit 1734 verkauft das niederländische Familienunternehmen modische Schuhe. [de.florisvanbommel.com](http://de.florisvanbommel.com)

**Nails „Lemon Verbena“** sorgt für gute Laune. OZN-Lacke sind vegan (ohne tierische Inhaltsstoffe) und 7 Free, heißt: frei von Formaldehyd, Dibutylphthalat (DBP), Xylol, Campher, Silikon, Mineralöl, Aceton und Toluol. [www.ozn-vegan.de](http://www.ozn-vegan.de)

## GELB LÄSST DIE SONNE SCHEINEN



**Strand-Schönheit** Mit der hochwertigen Bademode des australischen Labels macht man auch am Strand eine gute Figur. [www.seafolly.com](http://www.seafolly.com)



LENGLING MUNICH  
**LENGLING**



Jeder Duft hat seinen ganz eigenen Charakter und basiert auf einer sehr persönlichen Geschichte

## HANDMADE IN MUNICH

Die Liebe zum Detail erkennt man in jedem der neun kostbaren Extraits de Parfum. Was sie eint, ist das gekonnte Spiel mit konträren Noten.

Lengling Munich kreiert moderne, sinnliche und authentische Parfums, die den Zeitgeist im Herzen treffen. An ihren Düften arbeiten die Gründer Ursula und Christian Lengling mit sehr viel Liebe für jedes Detail und verfolgen dabei einen kompromisslosen Qualitätsanspruch – Handmade in Munich. „Es war von Anfang an unser Anspruch

nicht nur edle Parfums zu kreieren, sondern ein Gesamtkunstwerk zu schaffen.“, betonen Ursula und Christian Lengling.

**SO INTENSIV WIE DAS LEBEN** Die neun kostbaren Extraits de Parfum sind so ambivalent, so intensiv, so einzigartig wie das Leben selbst. Jeder hat seinen ganz eigenen Charakter. [www.lengling.com](http://www.lengling.com)

## FÜR DUFTLIEBHABER UND GLOBETROTTER

Da die Kollektion Extraits de Sentiments bei Duftliebhabern auf der ganzen Welt große Anerkennung findet, ist nun jeder Duft in einem luxuriösen Travel Set erhältlich. Das kostbare Deluxe-Etui wird ganz einfach mit einem Mini-Spray bestückt und passt perfekt in jede Mantel- oder Handtasche.



So können Kunden ihr Lieblingsparfum von LENGLING MUNICH jederzeit unterwegs und auf Reisen genießen. Das zusätzlich erhältliche Travel Refill Set ist eine ideale Lösung für alle, die ihr Deluxe-Etui nachfüllen möchten oder mehrere LENGLING-Düfte favorisieren.

*„Gefühle in unseren Parfums festzuhalten, ist und bleibt unsere Passion.“*

Ursula und Christian Lengling