

Service mit Humor

Sabine Hübner, Buchautorin und Vortragende: Mitarbeiter mit Humor zählen für mich zu den wahren Servicehelden. Beispiele dafür gibt es viele: Der Kassierer in meinem Stamm-Supermarkt zählt dazu. Für jeden Kunden hat er einen Scherz übrig – sei es eine witzige Bemerkung zur Ware, die auf dem Laufband liegt, das komische Wetter oder seinen Job selbst.

Unlängst an der Kassa, mein Serviceheld war schon am Kassieren. Ich: „Jetzt habe ich die Pinienkerne vergessen, sind die weit weg?“ Er schaute mich gespielt ernst an: „Sehr weit, da brauchen Sie ein Visum.“ Und dann gleich lächelnd in eine Richtung



Foto: Martin Steiger

Sabine Hübner

deutend: „Nein, gleich da hinten.“ Gerade in Zeiten der Digitalisierung, in denen Abläufe zunehmend automatisiert werden, wird jeder ‚menschliche‘ Moment noch wichtiger. Mitarbeiter, die ihre Kunden täglich zum Lächeln bringen, sind für mich echte Helden! Kompetenzen wie Freundlichkeit oder Sinn für Humor zählen zu den wirksamsten Zutaten für die Kundenbindung.“

