

Wer ist hier eigentlich der Captain?

Kennen Sie die „Flens“-burger Bier-Werbung, in der Hilfsarbeiter und Kapitän die Mützen tauschen und beide dadurch zu Komikern werden? Mit dem Spruch „Die Ausstrahlung entscheidet ...“

(Wohl wissend, dass sehr viele Geschäfte Inhaberinnen haben, bleibe ich nachfolgend doch bei der einfachen Form Inhaber.) In dem Werbeslogan und seiner Aufmachung jedenfalls steckt viel Wahres drin! Es kommt auf die Inhaber und ihre Ausstrahlung an! Gerade in unserer Branche ist der Inhaber Motor, Lehrer, Mitarbeiter und Key-Accounter in Personalunion. Er wird von allen genau beobachtet, seine Stimmung und Eigenarten übertragen sich in Sekunden auf Mitarbeiter und Kunden. Seine Meinung, wie er sein Geschäft betreibt und welche Schwerpunkte er setzt, sind die größte Stellschraube und prägen den gesamten Auftritt und Umgang der Firma.

Stimmt nicht!, höre ich oft. Bei XY-ist der Chef nie da und es sieht wie „bei Hempels“ aus. Genau, jeder prägt, auch durch Abwesenheit! Es kommt also genauso darauf an, was Sie nicht tun. Vielleicht sogar noch mehr. Der Mensch lernt allgemein durch Nachahmung. Wenn Ihnen also die Kundenansprache nicht wichtig ist (was Sie demonstrieren, wenn Sie grußlos durch das Geschäft huschen), wundern Sie sich bitte nicht über Ihre Mitarbeiter. Das gilt für alle Bereiche, ganz gleich, ob es um Auszeichnung, Warenpflege, Sauberkeit oder

sogar die Buchhaltung geht. Sie sind der Kopf und leben vor, ohne Wenn und Aber. Das bedeutet aber auch, dass viele Sachen einfach Konsequenz erfordern, wenn Sie sich hier einen wertvollen Vorteil versprechen.

Mal hier ein Angebot, mal da in einer Gewaltaktion aufräumen und dann wieder eher alles locker angehen, bringt Verwirrung für alle und verhindert eine gute Außenwirkung und eine zielgerichtete Entwicklung in jedem Geschäft. Das bedeutet allerdings nicht, dass Sie zum Schauspieler mutieren sollten und immer grinsen müssen. Es geht um Authentizität und Berechenbarkeit im Täglichen.

Und die zweite gute Nachricht: Es gibt viele Wege nach Rom, und es gibt exzellente Chefs im Hintergrund, die sehr feinfühlig alles steuern, wo es kaum merkbar ist, wie das eigentlich geschieht.

Wenn es nicht im Team funktioniert und der Chef sich immer missverstanden fühlt, gibt es natürlich mehrere Möglichkeiten zur Verbesserung: Oft fehlen schlicht Kenntnisse und Fähigkeiten, eventuell verstehen Mitarbeiter die Entscheidungswege und Prioritäten nicht ausreichend. Oder es prallen tatsächlich Mentalitäten aufeinander, die kaum harmonisieren können.

Also: Lieber miteinander reden, statt übereinander!

„Was immer hilft, ist Kommunikation auf allen Kanälen, dazu gibt es keine Alternative und es gibt nie zu viel Kommunikation.“

Rupert Fey mit der Unternehmensberatung beyond-flora ist Vermarktungsexperte für den grünen Markt. Schwerpunkte sind Vermarktung, Organisation und Strategieentwicklung. Kunden und Projekte kommen aus Gartenbau, Handel und der Zulieferindustrie.

Kontakt: info@beyond-flora.com, www.beyond-flora.com



Foto: privat