

Freundlichkeit bedeutet höhere Wirtschaftlichkeit

Die 1999 von Tanja Baum gegründete Kölner Agentur für Freundlichkeit berät von Beginn an – neben zahlreichen anderen Branchen – auch Freizeitbäder, und sie weiß, wie wichtig Freundlichkeit für den Unternehmenserfolg ist.



Foto: Thinkstock

Fokus: Mitarbeiter

Grundsätzlich immer im Blick hat die Agentur für Freundlichkeit die Mitarbeiter der Unternehmen. Das ist in der Bäderbranche nicht anders. „Mitarbeiter und ihr Verhalten sind für den Unternehmenserfolg entscheidend“, betont Tanja Baum. Ein motivierter und engagierter Mitarbeiter bestimmt maßgeblich die Zufriedenheit der Besucher. Er kann dafür sorgen, dass sie sich wohl fühlen und gerne wiederkommen. „Und genauso kann ein – aus welchen Gründen auch immer – unzufriedener Mitarbeiter aus einer Kleinigkeit eine große Hürde werden lassen.“

Gründe für eine Unzufriedenheit gibt es zahlreiche. Sei es Unsicherheiten über anstehende Veränderungen, Einsparungen, ein schlechtes Betriebsklima oder auch Überforderung oder mangelnde Führungsqualitäten, sei es als Vorgesetzter oder als Mitarbeiter. Auch die Änderungen der privaten Lebensumstände können Unzufriedenheit mit sich bringen. „Dies kann zu Konflikten innerhalb des Teams führen, aber auch zu erhöhten Krankheitsständen, Fluktuation oder auch der berühmten „inneren Kündigung“ mit Dienst nach Vorschrift“, zählt Angela Jeretzky auf.

Sie und ihr Team entwickeln gezielte und unterstützende Schulungsmaßnahmen und definieren mit dem Unternehmen transparent die Rollen und Aufgaben der Mitarbeiter. Konflikte werden gefunden und bewältigt, eine offene Kommunikationsstruktur auf allen Ebenen wird im gesamten Bad installiert. Dies bildet die Grundlage für zufriedene Mitarbeiter, die zum Erfolg und der Wirtschaftlichkeit des Bades beitragen.

Tip: Noch mehr Details erfahren Interessierte am Bäderkongress von 7. bis 8. März 2017 im Salzlager in Hall in Tirol. www.baederkongress.at

Es geht uns darum, die Wirtschaftlichkeit des Bades zu verbessern, ohne es dabei neu aufzubauen. Wir betrachten die Aufgabenstellungen eines Bades und entwickeln passende und erfolbringende Möglichkeiten dazu“, erklärt Tanja Baum. Das achtköpfige Agenturteam wird in diesem Bereich zusätzlich durch Angela Jeretzky gestärkt, die über eine 30-jährige Führungserfahrung verfügt. Sie hat über lange Jahre die Bäder- und Freizeitwelt in Herford aufgebaut.

Mitarbeiter, Kunden und Umsätze

Bei ihrem Einsatz prüft das Team der Agentur für Freundlichkeit zunächst den Ist-Zustand des Bades. „Das geht vom Zustand und Investitionsbedarf der Anlage über die Angebotsvielfalt, das Einzugsgebiet, die Preise, die Mitarbeiter- und die Besucherzahlen bis hin zu den Gastronomie-Angeboten – und vielem anderen mehr“, so die Agenturchefin Tanja Baum. Das heißt auch, dass zahlreiche konkurrierende Angebote aus dem Sport- und Freizeitbereich betrachtet werden. „Dabei beobachten wir die Mitarbeiter nicht nur hinsichtlich ihrer Qualitäten, ihres Führungspotenzials und ihrer Motivation, sondern auch bezüglich ihrer gelebten Freundlichkeit“, macht Angela Jeretzky deutlich.

„Zufriedenheit“ ist ein großes Thema der Agentur-Beratung. Die der Besucher, aber auch die der Mitarbeiter. So ist eine Optimierungsstrategie, ein funktionierendes Beschwerdemanagement zu installieren und zu begleiten. „Ein optimaler Umgang mit Beschwerden führt zu zufriedenen Kunden“, weiß Tanja Baum aus Erfahrung.



Tanja Baum

Autorin und Inhaberin der 1999 in Köln gegründeten Agentur für Freundlichkeit verankert mit ihrem achtköpfigen Team Freundlichkeit in der gesamten Unternehmenskultur. Ihre Stärke sind die Freundlichkeits-Konzepte, die sie mittlerweile in Hunderten von Unternehmen erfolgreich umgesetzt hat.

Tanja Baum arbeitet seit 1995 als Personaltrainerin, seit 2003 ist sie zusätzlich als systemische Organisationsberaterin und Coach tätig. Sie berät und trainiert namhafte Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Von ihr sind bisher vier Bücher erschienen: „Die Kunst, freundlich nein zu sagen“ (Erstauflage 2001, 4. Neuauflage 2016), „Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen“ (2003), „Die Kunst, Konflikte freundlich zu lösen“ (2006) und „Konfliktmanagement für Frauen“ (2008) – alle beim Redline Verlag. www.agentur-fuer-freundlichkeit.de