



Der Berufsverband
für Trainer, Berater
und Coaches

News & Facts

Machen Sie doch mal Komplimente, insbesondere da, wo es niemand vermutet!

Von Stefan Häseli, Vizepräsident im BDVT

Mannigfaltig ist sich einig, dass „Loben“ gut ankommt, immer mit dem Prädikat „ehrlich gemeint“. Persönlich rede ich da gerne auch von „Komplimenten“, es ist aus meiner Sicht etwas konkreter als „Lob“. Je konkreter, desto klarer, desto weniger kann geheuchelt werden, desto ehrlicher kommt es an. Und wenn's ankommt, trifft es das Herz.

Ich behaupte, dass ein Kompliment anbringen, noch einen Zacken mehr Überwindung kostet, als eine Reklamation. Denn schon hier stellt man fest, dass es Menschen wie mich gibt, die oft lieber die Kröte schlucken, als die direkte Konfrontation zu suchen.

Konfrontieren gilt auch für Komplimente. Die Frage ist, wofür soll ich denn Komplimente geben? Bitte nicht zu weit suchen. Wann haben Sie das letzte Mal Ihrem Chef ein Kompliment gemacht, weil er es immer wieder schafft, die Truppe bei Laune zu behalten. Wann haben Sie das letzte Mal ein Kompliment als Gast in einem Restaurant gemacht, um dem Servicepersonal freundlich zu sagen, dass es einen tollen Job macht. Wann haben Sie der Kassierin im Supermarkt ein Kompliment geschenkt, weil sie immer freundlich und gleichzeitig zügig arbeitet?

Letztthin bin ich noch einen Schritt weitergegangen. Als Unternehmer kennen Sie das: Sie stellen die Rechnung für eine Dienstleistung und im Normalfall bezahlen die Kunden ja auch. In aller Regel pünktlich. Pünktlich heisst, sie bezahlen auf den letzten Verfallstag hin. Das kann man ja im SAP so eingeben. Zwischendurch gibt's die Kunden, die sich selbstständig mehr Zeit einräumen, um die offene Sache zu begleichen. Hie und da setzt sich meine Mitarbeiterin hin und verfasst dann ein nettes Erinnerungsschreiben. Das alles kostet Geld. Zahlungseingänge überwachen, Mahnfristen überwachen, Schreiben erstellen, wieder Zahlungseingänge überwachen. Den Zinsverlust lassen wir mal aus aktuellen, marginalen Höhen der Selbigen außeracht.

Also setzten wir uns hin und bedankten und bei allen Kunden, die die Rechnung bereits nach wenigen Tagen bezahlt haben. Es waren ja in der Tat nicht so viele. Aber ich kann Ihnen sagen: *jeder* dieser Kunden hat reagiert. Haben wir damit nicht schon einmal eine „emotionale-win-win-Situation“? Und ehrlich gesagt: ich investiere Zeit und Geld lieber in Situationen, die Freude auslösen.

Wie auch immer...ich bin überzeugt, Ihnen fallen in diesem Moment weitere, tolle Ideen für Komplimente ein, die Sie irgendjemandem ganz unangekündigt und unerwartet geben können. Viel emotionalen Erfolg wünsch ich Ihnen!