



Auf ein Wort, Manuela Todzi.

Der Vending-Unternehmer als Leuchtturm in der Dienstleistungswüste Deutschland

Dienstleistungswüste Deutschland, wer kennt das nicht? Sie stehen an der Kasse im Supermarkt und kaum ein freundliches Wort wird Ihnen gegönnt. Sie ärgern sich über Großkonzerne, in deren Telefonleitungen Sie gefühlt stundenlang warten müssen? Oder die unverbindliche Art der Auskünfte, die Sie am Telefon bei so mancher Firma erhalten.

Und jetzt träumen Sie mal so richtig vor sich hin?

Stellen Sie sich einfach mal vor, dass Sie morgens vor einem Automaten stehen und ein netter Mensch ruft Ihnen ein freundliches „Hallo“ zu und Sie spüren sofort Sie sind nicht Last sondern Lust. Dieser Mensch ist Automatenbetreuer und versteht seinen Job auch als Dienstleistung am Kunden und er freut sich über jeden Konsumenten, den er sieht, er freut sich auf Sie ganz persönlich. Sie trinken genussvoll einen Latte Macciato und wissen, das Getränk ist frisch zubereitet, die Kaffeeprodukte sind von guter Qualität und die Sauberkeit und Reinigung wird täglich 1a ausgeführt.

Sie wissen sogar wie die Maschine von innen arbeitet, denn der Vending-Fachmann hat es Ihnen höchstpersönlich erklärt. Vorher wussten Sie überhaupt nicht welche Leistungen hinter so einem Heißgetränkeautomaten stehen, jedoch jetzt können Sie es wertschätzen. Der nette Mensch mit dem „Guten Morgen“ hat es Ihnen erklärt und vorgelebt. Sie fühlen sich wohl und verstanden von Ihrem Gegenüber. Einfach klasse.

Warum eigentlich nicht? Vending-Unternehmen, die als Leuchttürme in der Dienstleistungswüste Deutschland zeigen, was alles mit Wohlwollen und Liebe zum Detail möglich ist. Es ist alles eine Einstellungssache. Was ich denke, lebe ich.

Wertschätzung ist hier das Zauberwort!

Wir alle in der Vendingbranche lieben und schätzen unsere Produkte. Wer von uns ist nicht regelrecht kaffeessüchtig? Bringen wir doch diesen Stolz über unsere Mitarbeiter auf die „Straße“. Diese wirkungsvolle Marketingmaßnahme kostet uns kein Geld, jedoch ein Überdenken unserer Einstellungen.

Prüfen Sie bitte selbst:

- Sind wir stolz auf unsere Arbeit und stolz auf unsere Mitarbeiter?
- Schätzen wir unsere Mitarbeiter so, wie wir unsere Kunden schätzen?
- Zeigen wir echte Anerkennung für die täglich geleistete Arbeit?
- Bieten wir unseren Mitarbeitern die notwendige Unterstützung im Tagesgeschäft, haben wir ein offenes Ohr für die kleinen und großen Belange unserer Mitarbeiter?
- Ermutigen wir unsere Mitarbeiter, geben ihnen das Gefühl, dass sie einen unverzichtbaren, wichtigen Anteil am Erfolg des Unternehmens beitragen?

Gut, denken Sie, dass kann ich nur alles leisten, wenn mich nicht die tausend Kleinigkeiten des Alltags davon abhalten? Hier frage ich: Wie viel gönnen Sie sich selbst an Wertschätzung, wie häufig machen Sie sich bewusst, dass Sie Tag für Tag klasse Arbeit leisten?

Eigenlob stinkt, sagt ein altes Sprichwort, jedoch stimmt das wirklich?

Ist es nicht viel mehr Ausdruck meiner eigenen Persönlichkeit, wenn ich zufrieden an mir runterschauen und sagen kann, klasse gemacht. Wagen Sie mal ein Experiment und stellen Sie sich morgens vor den Spiegel, lächeln sich selbst an und sagen leise oder auch laut zu sich: „Du bist in Ordnung, Du bist wirklich in Ordnung und stolz auf das, was du in deinem Leben geleistet hast“. Und Sie werden merken, wie Ihre Welt sich verändert. Das Wohlwollen, das Sie sich selbst gegönnt haben, überträgt sich auf andere Menschen. Und ihre Welt wird freundlicher, die Kunden verständnisvoller, die Mitarbeiter loyaler ...

Wertschätzung und Stolz machen erst unser Vending-Geschäft zur Premium Dienstleistung. Denn neben den harten Daten und Fakten, die in jeder Tasse Kaffee stecken, schenken nur diese weichen Faktoren uns eine echte Premium Qualität.

bleiben Sie also emotional verbunden, mit sich selbst und mit Ihrem Gegenüber und Sie werden merken, dass genau diese Verbindung den kleinen aber feinen Unterschied ausmacht.

Auch im Preis!

Ihre Kollegin
Manuela Todzi