



Presstext

„Muss ich jetzt auch noch freundlich sein?“

Köln. Dass Freundlichkeit im täglichen Umgang sehr hilfreich sein kann, das weiß Jeder. Theoretisch jedenfalls. In der Praxis sieht es allerdings oft anders aus. „Die Anforderungen im Berufsleben steigen immer mehr. Auch wächst der Druck, möglichst nicht nur alles gleichzeitig, sondern das auch noch perfekt zu erledigen“, weiß Tanja Baum, Gründerin und Inhaberin der Kölner Agentur für Freundlichkeit. „Dabei bleibt oft ausgerechnet die Freundlichkeit auf der Strecke. Und gerade sie bewirkt so viel.“

Freundlichkeit gegenüber Kunden, Kollegen und Vorgesetzten ist etwas, was viele in der Theorie als selbstverständlich ansehen. „Die wirkliche Praxis heißt: Freundlichkeit zu leben. Sie wirkt nur, wenn sie echt ist und nicht aufgesetzt“, erzählt die Agenturchefin, deren Kerngeschäft seit 15 Jahren Freundlichkeit ist. Sie ist Expertin darin, dieses komplexe Thema in die Unternehmenskulturen ihrer inzwischen über hundert Kunden zu implementieren.

„Freundlichkeit besteht nicht aus Redewendungen. Schon gar nicht aus auswendig gelernten Floskeln. Sie muss von innen heraus kommen und aus eigener Motivation erlebt werden, um etwas zu bewirken. Darum: Kann man Freundlichkeit lernen? Ja. Aber niemals auswendig“, weiß die 46-Jährige. Die Verhaltensänderung ist der Startpunkt ihrer Arbeit.

Schlüssel zum Erfolg

Wenn im geschäftlichen Alltag etwas nicht rund läuft, steckt nicht selten mangelnde Freundlichkeit dahinter. Das zeigt sich bei Beschwerden unzufriedener Kunden oder bei vermeintlichen Teamkonflikten. „Erst, wenn die weichen Faktoren – die so genannten Soft Facts – stimmen, können sich positive Effekte auf der ganzen Unternehmenslinie zeigen“, so Caroline Klette. Sie ist ein Mitglied des achtköpfigen Teams um Tanja Baum.

„Mit unserer Arbeit zeigen wir auf, welche Werte hinter dem Begriff Freundlichkeit stehen – und wie diese das Unternehmen beeinflussen“, macht Tanja Baum klar. Gezielt setzen sie auf vier Ebenen an: Das nach außen gezeigte Verhalten der Mitarbeiter, die innere Haltung und Einstellung, die Identifizierung mit dem Team und schlussendlich die Unternehmenskultur.



„Wir erleben nicht selten eine Abwehrhaltung der Mitarbeiter. Sie sind gestresst, stehen unter Zeitdruck und sollen sich dann noch mit so etwas ‘banalem’ wie Freundlichkeit beschäftigen“, lacht Tanja Baum. „Da hört man schon Aussagen wie ‘Muss ich jetzt etwa auch noch freundlich sein?’. Aber die größten Kritiker geben meist die positivsten Rückmeldungen – wenn sie den Unterschied realisieren.“

Eine Umsetzung erfolgt natürlich nicht von heute auf morgen. Intern und extern gelebte Freundlichkeit im Unternehmen lebt davon, zu wachsen. „Wir wissen, dass das Arbeitspensum oftmals hoch ist. Aber zusätzliche Zeit in die Freundlichkeit zu investieren, zahlt sich aus“, bringt es Tanja Baum auf den Punkt.

Tanja Baum, Inhaberin der 1999 in Köln gegründeten Agentur für Freundlichkeit, verankert mit ihrem achtköpfigen Team Freundlichkeit in der gesamten Unternehmenskultur. Ihre Stärke sind die nahezu einzigartigen 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“ (2001), „Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen“ (2003), „Die Kunst, Konflikte freundlich zu lösen“ (2006) und „Konfliktmanagement für Frauen“ (2008) – alle beim Redline Verlag, erschienen.

Kontakt:

Agentur für Freundlichkeit Tanja Baum GmbH,
Gleueler Straße 371 C, 50935 Köln.

Telefon: 02 21 - 9 13 11 44,

E-Mail: info@agentur-fuer-freundlichkeit.de

Internet: www.agentur-fuer-freundlichkeit.de