

Freundlich bleiben

Denis Marinitsch, Leiter Personalentwicklung bei Attensam: „Freundlichkeit und Respekt sind das A und O in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Im Beruf, vor allem im Dienstleistungssektor, ist Serviceorientierung äußerst wichtig. Das heißt, dass es darum geht, sich auf sein Gegenüber einzulassen und eine Beziehung aufzubauen. Am besten geht das im persönlichen Kontakt – sei es nun eine freundliche Begrüßung, ein kurzes Gespräch oder die Nachfrage, welche Wünsche und Bedürfnisse der Kunde hat. Daraus können langfristige Verbindungen entstehen, die Verständnis und Verbundenheit schaffen.“



Foto: Attensam

Denis Marinitsch



Das zahlt sich auch für Unternehmen aus, die dadurch die Kundenbindung stärken und optimalerweise zusätzliches Geschäft generieren. Mitarbeitende müssen deshalb regelmäßig geschult werden. Wir haben bei uns beispielsweise die ‚5-Sterne-Schulung‘, um die Kommunikation und Interaktion mit Bewohnern in von uns betreuten Häusern zu verstärken.“