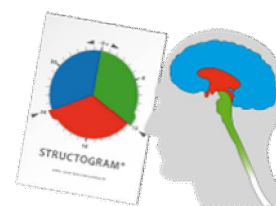


## **Zu mehr Servicequalität durch kundenorientierte und typgerechte Kommunikation im Service**

Es ist ein offenes Geheimnis: Mitarbeiter an der Servicefront stehen unter einem enormen emotionalen Druck. Eingekeilt zwischen verärgerten Kunden, genervten Kollegen und rigorosen Managementvorgaben heißt es für sie stets freundlich zu bleiben, und maximal auf den jeweiligen Gesprächspartner einzugehen. Prozessmodelle wie die IT Infrastructure Library (ITIL) sind ihnen dabei keine große Hilfe. Zwar beschreiben sie immer präziser die Werkzeuge, Prozesse und Organisationsmodelle einer optimalen IT-Serviceeinheit. Servicemitarbeiter haben es wie kaum ein anderes Mitglied einer Firma aber vor allem mit einem zu tun: Mit Menschen! Und die lassen sich nicht standardisieren!

Das Ludwigsburger Beratungsunternehmen marillabax bietet deshalb in Zusammenarbeit mit dem Persönlichkeitstrainer Michael Steidinger ein Werkzeug an, das genau diese Lücke schließt: Die Biostrukturanalyse nach Rolf W. Schirm. Der Grundgedanke des eintägigen Workshops: Wer seine Mitmenschen verstehen will, muss zunächst sich selbst besser kennenlernen.

Anhand zehn einfacher Fragen ermittelt der Teilnehmer im ersten Schritt seine ihm eigene Biostruktur. Dieser Fragenkatalog beruht auf den Erkenntnissen des amerikanischen Hirnforschers Paul D. MacLean, der bereits in den 1970ern feststellte, dass das Verhalten jedes Menschen maßgeblich von drei Gehirnbereichen beeinflusst wird. Das Resultat wird in einem sogenannten Structogram® visualisiert, einer einem Tortendiagramm ähnlichen Darstellung seiner Hirnstruktur. In der daran anschließenden Interpretationsphase ermittelt jeder Teilnehmer für sich, welche Auswirkungen diese Struktur auf seine Wesenszüge hat - beispielsweise auf seine Art Probleme anzugehen, oder eine Diskussion zu führen.



Der Schritt zur tieferen Menschenkenntnis und der damit einhergehenden Sicherheit im Umgang mit den Mitmenschen ist danach ein kurzer. Denn: Wer sich selbst verstehen gelernt hat, versteht fast zwangsläufig auch andere Menschen besser.

Den Beweis lieferte unter anderem der friedvolle Verlauf der Fußball-Weltmeisterschaft 2006. Die mit der Sicherheit der Stadien beauftragte Security-Firma ließ bereits im Vorfeld der WM alle Mitarbeiter durch die Erkenntnisse aus einer Biostrukturanalyse Ihre Menschenkenntnis vertiefen. Mit einem positiven Resultat, das weltweit für Aufsehen sorgte.

Teams profitieren laut Michael Steidinger (Bild rechts) übrigens besonders stark vom Workshop, wenn mehrere oder alle Mitglieder gleichzeitig an der Analyse teilnehmen. Das Erkennen der eigenen Persönlichkeitsstruktur und gleichzeitig der der Kollegen führe fast ausnahmslos zu einem erkennbar besseren Klima innerhalb der Arbeitsgruppe. Ein Effekt, der im emotionsgeladenen Serviceumfeld mehr als willkommen ist.



Weitere Informationen finden Sie unter <http://www.marillabax.de>.