



Sag „Guten Tag!“

Ich begrüße Sie, lieber Leser, liebe Leserin! Warum die überschwängliche Begrüßung? Aus gutem Grund.

Dem Grund begegne ich fast jeden Tag. Doch besonders schlimm war es in dem Einrichtungshaus, in dem ich jüngst einen Termin hatte. Mein Terminpartner war noch nicht so weit, weshalb ich einige Minuten im Foyer herumstand. Ich stand wohl ziemlich im Wege, weil die Mitarbeiter der Firma um mich herumflitzten wie Autoscooter auf dem Jahrmarkt. Einem guten Dutzend stand ich auf diese Weise im Weg herum. Alle sahen mich. Und nun meine Frage an Sie: Wie viele von diesem Dutzend haben mich wohl begrüßt? Drei? Zwei? Einer? Nein, keiner. Nach dem Sodom-und-Gomorra-Kriterium hätte Gott Feuer vom Himmel fallen lassen müssen: Kein einziger Gerechter in der gottlosen Menge!

Stellen Sie sich vor, Sie wären Gast in dieser Firma. Wie würden Sie sich wohl fühlen, wenn man Sie ignoriert wie einen streunenden Hund? Und solche Leute wollen meinen Umsatz? Als Kunde hätte ich auf dem Absatz kehrt gemacht und wäre zur Konkurrenz gegangen. Wie im Kleinen, so im Großen: Wer noch nicht mal einen höflichen Gruß zustande bringt, bringt auch beim eigentlichen Business nichts Großartiges zustande. Als ich dies dem Geschäftsführer des Einrichtungshauses erzählte, sagte er nicht: „Ach was Höflichkeit! Hauptsache, die Leute bringen ihren Umsatz!“ Ich schwöre, wenn er das gesagt hätte, wäre ich in unter fünf Sekunden raus aus seiner Firma gewesen. Nein, er erschrak glücklicherweise und sagte: „Woher sollen die Leute das auch können? Das haben die sicher von mir abgeschaut. Ich bin auch kein großartiger Grüßer.“ Aber er ist ein toller Manager. Deshalb sah er sofort ein, welchen Bärendienst er sich, seinen Leuten, seinen Kunden und seiner Bilanz mit seiner Grußlosigkeit tat. Und weil er ein wirklich guter Manager ist, beließ er es nicht bei dieser Einsicht, sondern wollte sofort etwas ändern. Er sagte: „Sie üben das jetzt mit mir! Was soll ich tun?“ Ich sagte: „Wir gehen den Flur entlang, Sie öffnen jede Tür und begrüßen einfach alle, die Sie antreffen!“ Ich glaube, er wäre lieber zum Zahnarzt gegangen. Es kostete ihn schreckliche Überwindung. Er hatte regelrecht Angst davor: „Was ist, wenn die mich fragen, warum ich das mache?“ Ich riet ihm, einfach die Wahrheit zu sagen: „Ich wollte Ihnen bloß einen schönen Morgen und einen guten Arbeitstag wünschen!“ Wir zogen los.



Bei den ersten Türklinken zitterte ihm die Hand. Er hatte seit 10 Jahren 170 Mitarbeiter, aber er hatte so etwas noch nie gemacht. Als wir am Ende des Ganges angekommen waren, stürmte er die Treppe runter ins nächste Stockwerk und machte weiter. Bei jedem zweiten Büro sagte er: „Diese Tür habe ich noch nie geöffnet!“ Er war begeistert. Und seine Mitarbeiter erst. Als ich nach unserem Termin langsam zum Parkplatz ging, hörte ich Rauchergrüppchen und Vorbeigehende sagen: „Stell dir vor: Der Chef hat mich begrüßt!“, „Ich dachte, der schaut nie bei uns vorbei.“, „Jetzt weiß er wenigstens, dass es uns gibt.“ Und alles nur, wegen nicht viel mehr als zwei Worten: Guten Tag.

Als ich nach fünf Wochen wieder in der Firma war, wehte ein anderer Wind: Im Foyer wurde ich mindestens von der Hälfte der Vorbeiflitzer begrüßt. Die Leute grüßten sich auch gegenseitig auf dem Flur. Der Beauftragte für das Vorschlagswesen erzählte, die Zahl der eingereichten Vorschläge sei um zwei Drittel gestiegen. Ein Betriebsrat meinte, dass das Arbeitsklima jetzt merklich besser sei. Der Verkaufsleiter sagte: „Unsere Verkäufer machen mehr Umsatz, seit der Chef ihnen täglich zeigt, dass er sie sieht.“ Der Geschäftsführer erzählte: „Ich habe ein ganz anderes Gespür für die Firma bekommen. Und ich erfahre immer mehr Dinge, die ich früher nie erfahren hätte.“ Motivation, Leistung, Arbeitsklima, ja die komplette Firmenkultur haben sich geändert. Nicht wegen eines simplen Grußes. Sondern weil der simple Gruß eine Entwicklung gestartet hat, die wächst und wächst. Um es in den Worten des Dichters zu sagen: Das ist der Segen der guten Tat, dass sie weitere gute Taten hervorbringt.

Wir alle reden so gerne vom Change, vom nötigen Wandel – und stellen uns so schwerfällig damit an. Mein Tipp: Beginnen Sie den Wandel nicht bei den großen Dingen. Wie schlecht das anläuft, merken wir doch jeden Tag. Beginnen Sie ihn bei den kleinen Dingen, beim Gruß, beim 30-Sekunden-Feedback, bei der Belobigungs-Mail, bei ... Es gibt so viele kleine Unterschiede, die den großen Unterschied machen oder initiieren. Die Apostel der Appreciative Inquiry, einer sehr erfolgreichen Change-Methode, sagen: Was ist die kleinstmögliche Sache, die Sie jetzt gleich anpacken können, um Ihrem Ziel näher zu kommen? Ein Guten Tag ist die erste und einfachste Antwort. Was fällt Ihnen noch ein?

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen einen guten Tag! Wem wünschen Sie diesen? Und wie reagieren die Menschen darauf? Mailen Sie es mir. Es interessiert mich. Einstweilen: Ich grüße Sie!