



**ANNE M. SCHÜLLER**

**Management-Consultant**  
Anne M. Schüller gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing im europäischen Raum.

## Das Problem mit „Kein Problem“

**K**ürzlich war ich in einem Hotel, in dem man morgens noch von einem Mitarbeiter – und nicht von einer Maschine – telefonisch geweckt wurde. „Wie schön, ein Mensch weckt mich“, sagte ich. „Kein Problem“, war die Antwort. Als ich später beim Frühstück was wollte, war es wieder kein Problem. Etwas länger im Zimmer bleiben war kein Problem, die Rechnung neu schreiben war kein Problem, den Wagen aus der Garage holen. Sie ahnen es schon, war auch kein Problem. Ich nenne es seitdem das „Problem-Hotel“. Niemand dort hat sich wohl je darüber Gedanken gemacht, welcher negativen Schleier diese Wortwahl über den Gästekontakt legt. Es macht auf Dauer einen himmelweiten Unterschied, ob wir ständig „kein Problem“ oder besser „klar, gerne“ sagen. Und dieser Unterschied wird sich in der Kasse bemerkbar machen.

Natürlich muss sich das „Gerne“ auch anhören wie „gerne“. Ein liebloses, unachtsames und wie adressiert klingendes „Gerne“ bewirkt nämlich das genaue Gegenteil: Wir spüren die Absicht – und sind verstimmt. Denn wir alle haben mehr oder weniger feine Antennen für Richtig und Falsch. Verabschieden Sie sich ferner von Ihren „Ja-Abers“. Ein „Aber“ trennt – ein „Und“ indessen verbindet. Sagen Sie also „und darüber hinaus“ statt „ja, aber“. Eine solche konfliktfreie Kommunikation ermöglicht es Ihnen sogar, über Unstimmigkeiten zu reden, ohne dass es zu Spannungen kommt. Übrigens erzeugt jedes Wort eine Art Bild in unserem Hirn – und wird positiv oder negativ markiert. Wer also Verlierer- statt Gewinnersprache benutzt, bei dem bleiben wir nicht. Denn niemand möchte sich mit jemandem umgeben, der einem negative Gefühle macht.

Unser Hirn will immer weg vom Negativen – und hin zum Positiven. Menschen wollen sich glücklich kaufen.

Aktuelle Vorträge und neue Bücher finden Sie auf:

[www.anneschueller.de](http://www.anneschueller.de)



## Molekular-Guru wird Tapas-Koch

Eigentlich wollte Ferran Adrià, Erfinder der Molekularküche, ja für zwei Jahre pausieren. Nun hat er mit Bruder Albert in Barcelona allerdings ein neues Lokal eröffnet. Im „Tickets La vida tapa y 41“ bekommen Adrià-Fans jetzt exklusive handliche Snacks statt sphärischen Melonenkaviar.

[www.ticketsbar.es](http://www.ticketsbar.es)

Burger-Karriere

# 62.000

An einem einzigen Tag wollte die Fast-Food-Kette „McDonald's“ in den USA 50.000 neue Beschäftigte einstellen – am Ende kamen bei der Aktion mehr als 62.000 Neuanstellungen heraus. Die Burger-Brat-Kaiser wollten auf die Karrierechancen im Unternehmen aufmerksam machen.



**360-Grad-Rundumblick:** Durch die Komplettverglasung hat man eine fantastische Aussicht auf das grandiose Bergpanorama.

## Rekordjagd führt zum Gipfelsturm

Exklusiver, teurer, höher. Immer ausgefallenerer Ideen sind anscheinend notwendig, um Feinschmecker in diesen Tagen zu beeindrucken. Im „The Crystal Cube“ in Serfaus-Fiss-Ladis werden auf 2600 Metern Höhe heimische Gerichte wie Tatare vom Fisser Grauvieh oder Tiroler Bretteljause und natürlich dazu passende Getränke aufgetischt. Schwindelfreiheit vorausgesetzt. Dresscode: festes Schuhwerk! [www.serfaus-fiss-ladis.at](http://www.serfaus-fiss-ladis.at)

# „zitat“

der ausgabe

Nach 17 Jahren ist Udo Lindenberg seiner Panik-Zentrale im Hotel „Atlantic“ untreu geworden und wohnt jetzt nebenan im feinen „Royal Meridien“. Hauptsache er bleibt sich selbst treu:

»Man muss sich selber schon lecker finden, wenn man vor 50.000 Leuten steht und sich teuer beleuchten lässt. Ich kann mich in Frauen und in Männer verlieben, aber auch in mich selbst.«