



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

Auf Distanz

Nähe ist uns nicht bei jedem angenehm, und das ist ganz normal. Menschen haben drei zu respektierende Distanzonen: die 4-Meter-Fluchtpunkt-Zone, die „öffentliche“ 1-Meter-Zone und die „intime“ 50-Zentimeter-Zone. Wir reagieren mit Aggression, Starre oder Rückzug auf jeden, der die als angemessen erachtete Distanzzone nicht einhält. Leider bewegte sich, wenn auch meist unbewusst, Führungskräfte oft in die 1-Meter-Zone ihrer Mitarbeiter hinein, oder fassen diese – wie einen Besitz – sogar an, um ihren Machtanspruch zu demonstrieren. Da kann ich nur raten: Finger weg! Respektieren Sie unbedingt die Distanzonen und das Revier Ihrer Mitarbeiter. Greifen Sie nicht über deren Schulter in den PC, nehmen Sie ungefragt nichts von deren Schreibtisch, wühlen Sie nie in deren Unterlagen. Und wenn es in der Küche oder an der Rezeption einmal eng werden sollte: Bitten Sie um Erlaubnis und Entschuldigung, wenn zu viel Nähe unvermeidlich ist. Beim ersten Kennenlernen bewegt man sich immer außerhalb der 1-Meter-Zone. Nur die eigene Familie, enge Freunde oder Menschen, denen wir sehr viel Vertrauen entgegenbringen, dürfen näher kommen. Auf einer Party oder bei einem Event tritt man nicht zu einer Gruppe, deren Mitglieder eng beieinanderstehen. Denn das signalisiert Vertraulichkeit, und da haben Fremde nichts zu suchen. Im öffentlichen Raum hält man, insbesondere dann, wenn wenig Menschen zugegen sind, den größtmöglichen Abstand. Und dem Gast nähert man sich lächelnd von vorne und sucht zunächst Blickkontakt, ehe man in die 50-Zentimeter-Zone greift, was ja zwangsläufig nötig ist. Wurde ein wirklich hohes Maß an Vertrautheit aufgebaut, kann man den Gast gegebenenfalls sogar kurz berühren. Studien zeigen, dass hierdurch das Trinkgeld steigt.

Anne M. Schüller: Ihr Buch „Kunden auf der Flucht?“ ist Mittelstandsbuch des Jahres und jetzt in vierter Auflage erhältlich. Weitere Infos: www.loyalitaetsmarketing.com

www.anneschueller.de

neu eröffnet

Conrad Dubai

Das 54-stöckige Gebäude liegt im dynamischen Shoppingviertel der Stadt, unweit der Dubai Mall und dem Burj Khalifa. Anspruchsvolle Freizeit- und Geschäftsreisende dürfen sich auf die Top-Technologie-Ausstattung, das tolle Spa-Angebot, die Weinbar Cave, den lateinamerikanischen Club Izel und die Cocktailbar Purobeach Urban Oasis freuen.

General Manager: Mario Ferraro

Zimmer: 555 Zimmer

Restaurantkonzept: Sternekoch Massimo Mantarro sorgt im Ballarò für wässrige Mündler. Im Pierre White Grill ist der gleichnamige britische Starkoch Patron – auf die Teller kommt klassisch Englisch und Gegrilltes.

Special Facts: Die Außenterrasse mit 5500 Quadratmetern begeistert mit tropischem Dachgarten, zwei Pools und Bar.

Karriereinfos unter: jobs.hiltonworldwide.com



Service des Monats



Florian Sender

Der Münchner Sommelier versorgt die Gäste der MS EUROPA 2 mit erlesenen Tropfen. www.mseuropa2.de

Was treibt Sie an?

Auf dem besten Kreuzfahrtschiff der Welt zu arbeiten. Die tägliche Herausforderung, den hohen Ansprüchen unserer Gäste gerecht zu werden, ist Antrieb genug.

Was bedeutet für Sie Luxus?

Die Freiheit, das zu tun, was man möchte.

Auf welche Leistung sind Sie besonders stolz?

Dass ich von Anfang an auf der MS Europa 2 dabei gewesen bin und einen kleinen Teil dazu beigetragen habe, dass wir heute das beste Schiff der Welt sind.

Wovon träumen Sie?

Von meinem eigenen Weingut!