



Muss ich jetzt mehr lächeln, wenn ich einen Privat-Patienten wasche, als wenn ich auf der allgemeinen Abteilung bin? Ups, diese Frage einer Pflege-Mitarbeiterin im Spital sitzt. Und sie zeigt auf, dass viele Mitarbeiter, die ihren Kunden einen Premium-Service bieten sollen, ganz schön tief in einem Dilemma stecken ...

Waschen und lächeln

Jenny liebt ihren Beruf, auch wenn er an vielen Tagen ganz schön hart ist. Von der Pike auf hat sie den Pflegeberuf erlernt und mittlerweile viele Weiterbildungen abgeschlossen. Sie weiss, dass sie etwas sehr nützliches und sinnvolles tut und das macht sie zufrieden. Seit einiger Zeit ist sie allerdings mit einem Thema konfrontiert, dass sie beschäftigt. Der Service für die Privatpatienten ihres Spitals soll massiv verbessert werden. Nur was das genau heisst, bleibt unklar. Reichen Geschenke dafür schon aus oder *muss sie jetzt mehr lächeln, wenn sie Privat-Patienten wäscht?*

So wie Jenny geht es heute vielen Mitarbeitern, und das nicht nur in Krankenhäusern, Arztpraxen oder Pflegeheimen. In Geschäften, Banken oder Hotels, bei Handwerkern und insbesondere bei Autohändlern ist die Situation in einem wichtigen Punkt vergleichbar: Die Kunden erwarten einen Premium-Service und vielen Mitarbeitern ist nicht klar, wie der geliefert werden soll. Schon gar nicht, wenn fast dauerhaft Mitarbeiter fehlen. Da ist Enttäuschung vorprogrammiert, und zwar beidseits des Verkaufs-Tresens.

In Jenny's Fall liegt die Antwort auf der Hand: Nein – das Lächeln ist für alle Patienten gleich. Alle haben die gleiche Freundlichkeit und die gleiche Wertschätzung verdient. Dies gilt erst recht fürs Waschen. Aber einen Unterschied gibt's: Die Inszenierung der Dienstleistung ist bei Privat-Patienten anders. Das Bad ist sicher geräumiger und die Wasch-Lotion trägt einen bekannten Markennamen. Vielleicht wird sie sogar vorgestellt und der private Patient darf zwischen verschiedenen Düften wählen. Ein wesentlicher Teil der Kernleistung ist jedoch gleich; so wie im Flugzeug. Egal wie viele Sterne dort der Koch in der Business Class hat: Alle fliegen gleich sicher ans Ziel.

Ich wünsche mir, dass alle Unternehmer bzw. Geschäftsleitungen ihren Mitarbeitern transparent aufzeigen, was von Ihnen erwartet wird. Wenn die Mitarbeiter im Kundendienst eines Autohändlers stets Ärger haben, weil sie ihre Kunden nur unzureichend zu Wartezeiten oder zum Reparaturverlauf informieren, steht für mich die Geschäftsleitung noch mehr in der Verantwortung als die Mitarbeiter selbst. Und dies gilt völlig unabhängig von der Branche.

Ein für diesmal fordernder Gruss aus Meggen,



joerg@nzp.ch