

INTERVIEW

Regina FÖRST

Die gelernte Textilbetriebswirtin leitet seit über 20 Jahren Seminare, hält Vorträge und coacht Firmen. Internationale Konzerne gehören ebenso zu ihren Kunden wie kleine Friseursalons. Estetica traf sie auf der Top Hair in Düsseldorf.

von Kerstin Reymann

„Der Mensch macht den Unterschied - immer und überall.“ Was meinen Sie damit?

Es ist längst bewiesen, dass Menschen nicht nur wegen einer Dienstleistung in den Salon kommen, sondern auch, um einen Mehrgewinn an Wärme, Zuneigung, Wertschätzung zu erhalten. Gerade die Kundin der 40+ Generation weiss ganz genau, was sie will, geht keinerlei Kompromisse mehr ein. Der Service am Kunden steht absolut im Vordergrund. Das ist für Friseure hochinteressant. Warum ist der Kollege erfolgreicher, wenn auch nicht so kompetent wie ich? Lösung: Er ist netter, menschlicher. Die Wissenschaft sagt: „Menschen, die wir mögen, machen süchtig.“ Menschen brauchen Menschen, sie sind die Brücke zur Dienstleistung. Der Mensch macht den Unterschied - immer und überall! Wenn ich mit mir selber nicht zufrieden bin, kann ich auch nicht beim anderen landen. Aber wenn ich mit mir klar bin, dann kann ich auch auf mein Gegenüber eingehen. Ich muss etwas tun, damit es mir gut geht. Ein wichtiger Punkt ist dabei Authentizität.

Was kann ich tun, um attraktiver und zufriedener zu sein?

Kinder können es ganz automatisch: sie sind authentisch, glücklich - in den ersten ein bis drei Lebensjahren. Dann übernehmen wir Rollen.

Das, was wir eigentlich gelernt haben: „Nimm Dich zurück!“, ist die falsche Reihenfolge und hat die Menschen von sich weggezogen. Als Erwachsener müssen wir das erst wieder verlernen: den Fokus auf Nein, Fehler, Schwächen. Um zu wissen, ob ich authentisch bin, muss ich erst einmal wissen, wer ich bin. Welche Werte mir wichtig sind. Sage ich auch meine Wahrheit? Wir merken es ja selber, wenn wir anfangen Geschichten zu erzählen. Wir merken auch, wenn andere uns Geschichten erzählen. Ich plädiere für den gesunden Blick auf sich selber. Dann weiß ich, wer ich bin, kann den anderen sehen und erkennen, dass dies auch ein interessanter Mensch ist. Eine der besten Anti-Agingmethoden ist die positive Einstellung zu sich selbst. Egal wie schlank und straff eine Frau ist, wenn sie sich selbst nicht schätzt und liebt, wird sie keine schöne Ausstrahlung haben. Mein Tipp: gehen Sie ab heute nicht mehr ins Bad, um sich „fertig“ zu machen, sondern begrüßen sie sich mit einem strahlenden Lächeln. Was sie ausstrahlen ziehen sie an und so kann der Tag nur gut werden.

Benötigen wir einen neuen Führungsstil?

Es gab immer schon Unternehmer, die das gut gemacht haben. Aber diese nach aussen gerichtete Zeit in den 80ern, 90ern führte dazu, dass Menschen in den großen Konzernen durchnummeriert wurden, man übersah den Einzelnen. Laut Gallup-Studie sind nur noch 14% der Menschen wirklich engagiert in

Man darf nicht nur sehen, was man nicht will, sondern was man will. „Ich muss etwas tun, damit es mir gut geht.“

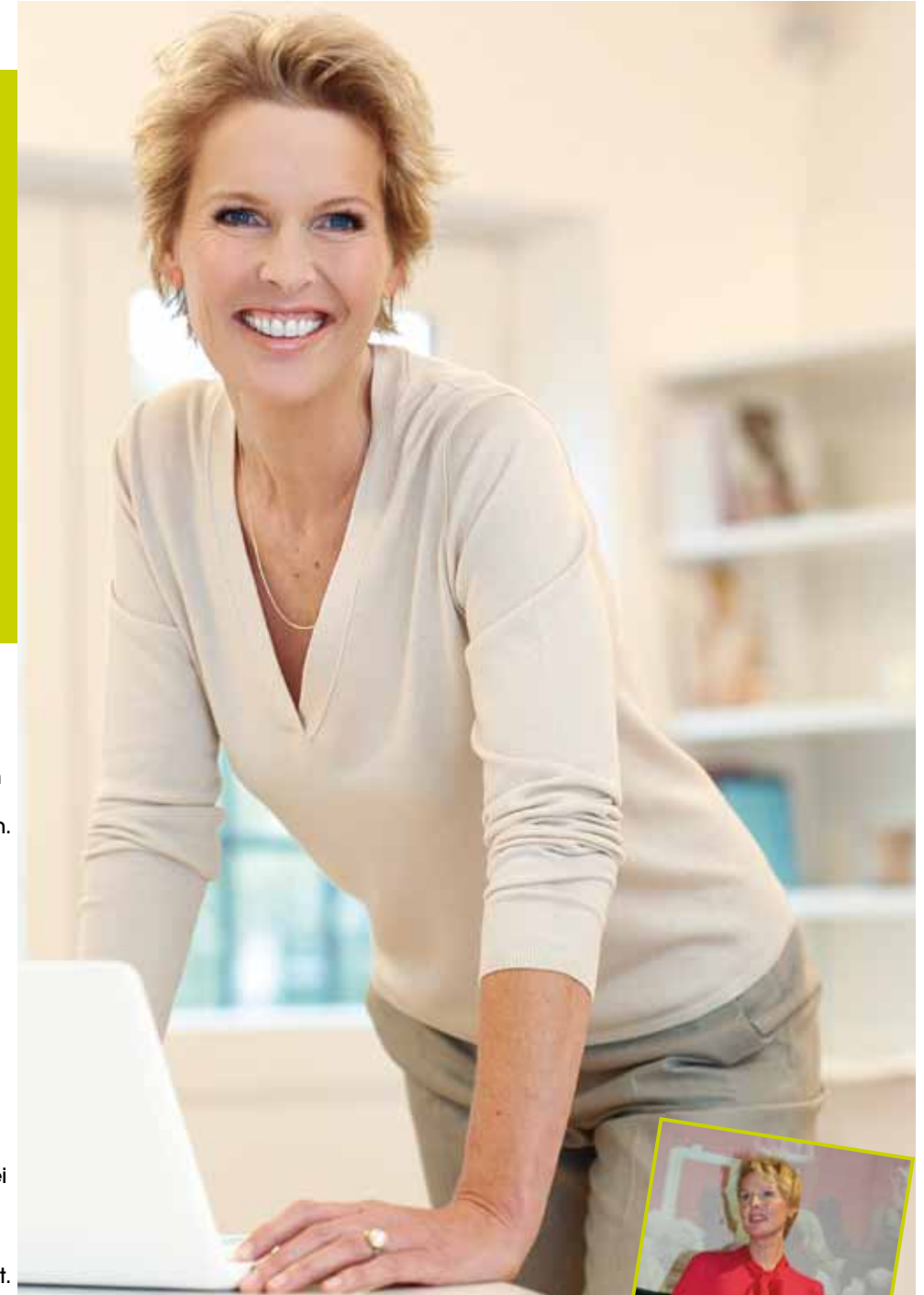


Die Unternehmen sollten viel mehr auf die Mitarbeiter schauen, sie unterstützen. Der Mensch macht den Unterschied - immer und überall.

ihrem Job. Das liegt fast immer an der Führung. Mit der aktuellen Krise werden Unternehmen jetzt wach. Es geht um die Sinnhaftigkeit, darum, den Menschen wieder als Menschen zu sehen. Wir können durch Strafe und Druck keine Motivation erzeugen. Lob, Anerkennung und Liebe ist die grösste Motivation. Durch ständigen Verbote und Kritiken werden wir demotivierter, kleiner. Dann ist da die Sinnhaftigkeit des Tuns. Menschen mitzunehmen, zum Beispiel zu beschließen, welcher Umsatz an diesem Tag gemacht werden soll, dann am Abend aber auch hinzugehen und zu sagen: „Danke! Ohne Dich hätten wir das nicht geschafft.“ Der dritte Punkt ist ein gut funktionierendes Team. Im Grunde ist es so leicht, verborgenes Potenzial frei zu legen.

Sie nennen sich selbst Innovatorin, was sind Ihre Innovationen?

1998 habe ich Friseure kennengelernt. Als erstes fragte ich, wie sie über Farbe Umsatz machen wollen, wenn die Kunden lauter Leichentücher um den Hals gebunden bekommen. Gemeinsam mit meinem Bruder haben wir farbige Umhänge entwickelt. Farbe wirkt nicht nur aussen, sondern auch nach innen. Biete ich dem Kunden an, sich eine Farbe auszusuchen, dann spürt der Kunde von Anbeginn an: „Hier geht es um mich und um mein Wohlfühl!“ Das meine ich mit Innovation. Ich sehe etwas, was meiner Meinung nach falsch ist und überlege mir, wie ich das abstellen kann. So auch beim Lächeltag, einem gemeinnützigen Verein, der humanitäre Hilfsprojekte unterstützt. Ich habe gesehen, da wird Hilfe benötigt, den Weg gesucht, Brücken gebaut und Lösungsansätze gefunden.



„WENN JEDER AN sich denkt, ist an jeden gedacht!“



Regina Först - eine Expertin, die weiß, wovon sie spricht. Sie ist erfolgreich als Life-Coach, Buchautorin und Mitbegründerin vom Lächeltag e.V.. Menschen zu bewegen ist ihre Mission.