



## 4. Der **ServiceScan!**

Die ServiceWelle oder auch ServiceScan beschreibt das, was alle Menschen, auch Sie und ich, in unserem Reptilienhirn, in unserem Urzeitgedächtnis mit uns herumtragen: Eine Analog-Funktion, eine Emotional-Funktion, die wir nie ausschalten können, die immer auf „on“ geschaltet ist – auch bei ganz modernen Menschen, die jeden Tag stundenlang digital im World Wide Web unterwegs sind.

Diesen Scan lassen wir immer sofort über eine Person in einer Hotelrezeption, in einem Büro, in einer Kundendienst-Annahme, in einem Shop oder in einer sonstigen Dienstleistungs-Stelle von oben nach unten laufen. Und der ServiceScan meldet sofort: Dienstleistungsbereit oder dienstleistungs-unwillig. Hat Lust, für mich da zu sein oder: Sie trägt die Last der Welt – und da belästigst Du sie jetzt auch noch.

**LUST**



**LAST**

Der ServiceScan ist vergleichbar mit einer Welle, genauer mit einer „**Welle der Entscheidung**“, die uns im Alltag sehr nützlich ist.

Unterhalb der Wasseroberfläche finden wir keinen Sauerstoff zum Leben. Dort finden wir bloß alles, was negativ ist im Leben:

[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

die **LAST** des Alltags, die Last, die uns von Gästen, Kunden, Chefs und Kollegen aufgebürdet wird – der FRUST, der dadurch entsteht, die Freudlosigkeit, die Sehnsucht nach der Frühpension im zarten Alter von Dreißig, der durch den Stress drohende Frühtod. Und immer sind die anderen schuld!

Oberhalb der Wasserlinie befindet sich der Lebensbereich, der uns Menschen von Geburt an zugeordnet ist. Sicher, alles Leben kommt aus dem Wasser, wir Menschen ja auch. Aber wir sind nicht geschaffen, um dauerhaft ohne Kiemen unter Wasser glücklich leben zu können, sonst wären wir dort geblieben. Wir brauchen den dauerhaften Sauerstoff zum Leben. Und der befindet sich nun mal nur oberhalb der Wasseroberfläche - dort ist die **LUST** am Leben zu Hause, dort werden Liebe und Leidenschaft geweckt, die uns im privaten Leben Zufriedenheit und Glück beschere – und in gleicher Weise auch in unserem Berufsleben. Hier verspüren wir die Lust auf Leistung. Hier oben befindet sich alles, was uns selbst und anderen Menschen, Kollegen und Freunden, Gästen und Kunden Freude macht. Nur hier oben finden wir das richtige Klima, den Sauerstoff, um zu leben, um die Leistung zu bringen, die Ideen zu entwickeln, die wir alle brauchen, um Wege aus Krisen zu finden und die Zukunft neu zu gestalten.

**Ein ganz einfaches Beispiel dazu:**

Ich liebe es, einfach mal so zwischendurch bei McDrive rein zu fahren und mir meine „Überlebenspackung“ für unterwegs zu holen. McDrive – Sie werden diese besondere Dienstleistung natürlich nicht kennen – Sie könnten denken, das sei „Essen auf Rädern“, dabei ist es lediglich





„Essen am Fenster“. Ich hole mir dort ziemlich regelmäßig sechs bis zwölf Chicken McNugget – meine Sitzheizung auf dem Beifahrersitz ist

[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

ein ideales Rechaud zum Warmhalten dafür. Und ich genieße zur Abrundung hinterher meist noch meinen Lieblingsnachtisch aus der Mittelkonsole meines Fahrzeugs. Denn dort ist eine Vorrichtung eingebaut, in die exakt ein Becher McFlurry (eine sündige Eisspeise – da haben Sie was verpasst) hineinpasst - weshalb ich mutmaße, dass mein Auto in einer Kooperation zwischen McDonalds und dem Hersteller meines PKW entstanden sein muss.

An diesem Freitag suche ich bereits am späten Vormittag McDonalds auf. Ich verspüre aber neben meinem Hungergefühl noch ein anderes Bedürfnis. Das stillt McDonalds noch nicht an einem der Fenster. Aber wer weiß, was in einigen Jahren sein wird...Ich muss also parken und suche als erstes die Toilette auf. Danach betrete ich den „ Schankraum“, wie ein solcher Raum im typischen Beamtendeutsch heißt, und schon aus mehreren Metern Entfernung erblicke ich eine junge und hübsche Dame hinter der Essensausgabe.

Zwei Dinge an ihr fallen mir gleichzeitig auf. Auf dem Ärmel ihrer halbärmeligen weißen Bluse lese ich: „Ich liebe es!“ Ich bin also richtig! Nur – in ihrem Gesicht lese ich etwas völlig anderes: „Ich bin nicht gut drauf“ Sie schaut mir mit leicht getrübttem Blick entgegen und rammt dabei ihre Mundwinkel in den Beton. Ich versuche sie deshalb aufzumuntern und frage sie leutselig: „Wie geht es Ihnen?“ Erschrocken richtet sie sich auf, blickt mich verständnislos an und sagt: „Gut! ... mhm.. wieso fragen Sie?“ Meine Antwort: „Sagen Sie es vielleicht auch Ihrem Gesicht!?“





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Am gleichen Abend – Freitagabend – verlasse ich gegen halb sieben die Autobahn bei Freudenberg an der Sauerlandlinie, um nach einer Galaveranstaltung des DEHOGA (Deutscher Hotel- und Gaststätten-Verband) am Nachmittag in der Schalke-Arena zurück nach Hause in den Westerwald zu fahren.

Das Autotelefon läutet. Meine Frau ruft an: „Du, Schatz – ich habe gerade den Kühlschrank geöffnet – gähnende Leere. Wenn Du noch irgendetwas essen möchtest heute Abend, bring Dir eine Kleinigkeit von unterwegs aus irgendeinem Supermarkt mit – ein Viertel Aufschnitt vielleicht. Wir fahren dann morgen früh gemeinsam zum Einkaufen.“

„Das kann ja heiter werden“, denke ich bei mir. Freitagabend um halb sieben! Wo jeder Mensch weiß, dass unser Dienstleistungs-Land Deutschland seit spätestens vierzehn Uhr flächendeckend im Dienstleistungs-Koma liegt. Wie jeden Freitag. Nun ja, den Versuch musste es allemal wert sein. Denn wie schnell ist ein Mann wie ich mit eben mal knapp zwei Zentnern Lebendgewicht buchstäblich „vom Fleisch gefallen“. Ein solcher Körper muss regelmäßig und ausreichend ernährt werden. Und wie sagt man im Ruhrgebiet so schön: „Gott ist mit die Doofen!“ Er schickt mir doch schon eine Minute später einen noch hell erleuchteten REWE-XL-Markt. Wunderbar! XL – das weckt Erwartungen an die Dienstleistungs-Qualität. Und ist obendrein noch genau zugeschnitten auf meine Konfektionsgröße. Herz, was begehrt Du?





Ich gehe auf die Fleischtheke zu. Dahinter steht eine offen und freundlich in die Welt blickende junge Dame – genauso alt, oder besser jung, wie die junge Frau bei McDonalds – und lächelt mir entgegen. Ich blicke mich

[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

verunsichert um, denke, den Waschbär-Bauch kann sie ja wohl nicht meinen, hinter dir kommt bestimmt noch ein jugendlicher Waschbrett-Bauch daher. Ich dreh mich um, entdecke jedoch absolut niemanden. Ihr Lächeln gilt also offensichtlich und unmissverständlich mir – und sie empfängt mich dann auch tatsächlich mit den Worten: „Was darf ich Ihnen denn noch Leckerer einpacken?“

Da kannst Du als Mann in meinem Alter nicht sagen: „Ein Viertel Aufschnitt!“ Dieser Zug ist weg. In Nanosekunden gleichst du also die Risiken innerlich ab, die es hat, wenn Du bei dem, was dir aufgetragen ist, bleibst – oder wenn Du nicht dabei bleibst – dir also deinen Einkaufsbeutel ziemlich prall füllen lässt.

Die Entscheidung ist einfach. Lieber nicht den bemitleidenden Blick der jungen Dame in meinem Rücken spüren, das Kopfschütteln, wenn sie mir nachschaut, wie ich mich mit dem Tütchen in der Hand nach draußen wende - und sie dabei denkt: „Macht einen großen Auftritt hier – hat aber nichts mehr auf der Kante! Es hat gerade noch gereicht für ein Viertel Wurstgeschnippel. Er konnte nicht mehr als 1 Euro 10 Cent zu meinem Einkommen beitragen. Wo soll das enden? Jetzt ist es sicher: Die Krise ist auch bei uns im Einzelhandel angekommen! Sie hat ein Gesicht bekommen. Dort geht es!“

Mit der Entscheidung für den prall gefüllten Beutel lässt sich viel leichter leben. Ich stell mir vor, wie ich zu Hause ankomme, meine Frau die Tür



öffnet und die Hände vors Gesicht schlägt: „Wenn man dich schon mal schickt! Wer, um Himmels willen, soll das alles essen!?“



[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Dabei ist das überhaupt keine Frage! Denn ich bin Vater eines Sohnes, vor allem aber von zwei quasi selbständig, bereits in eigenem Haushalt lebenden, erwachsenen Töchtern. Und wer wie ich auch solche Töchter hat, der kennt das Syndrom aus eigenem Erleben – das „Wenn-am-Ende-des-Geldes-noch-zu-viel-Monat-übrig-ist“-Syndrom. Denn ältere Töchter tauchen Mitte des Monats, manchmal schon am zehnten, just zu Essenszeiten in ihrem ehemaligen Zuhause auf, öffnen voller Fürsorge um das Wohlergehen der Eltern den Kühlschrank und fragen: „Mutti, hast Du keine Angst, dass Dir die Wurst verdirbt? Soll ich nicht besser die Hälfte davon schon mal mit zu mir nehmen? Ich hab noch genügend Platz in meinem Kühlschrank!“

Zurück zu unserem ServiceScan. Dieser stellt einfach nur fest: LAST oder LUST. Nichts sonst. Wenn er LAST meldet, dann werden Deine Augen sofort kleiner, deine Wünsche und Bedürfnisse auch, dein Magen schrumpft - um im Bild zu bleiben. Wenn der Scan LUST meldet, dann erhöht sich die Sogkraft des Angebotes, dann wächst auch Deine Lust auf „Haben wollen“.

Auf unser Thema Dienstleistung – Dienen mit Leistung – bezogen meldet der ServiceScan bei der jungen Dame von McDonalds: LAST. Dieses Wort setzt dann einen negativen Gedankengang in Gang: Schau hin! Ihr geht es nicht gut. Jetzt fällst Du ihr auch noch zusätzlich zur Last. Sieh also zu, dass Du schnell wieder verschwindest, nur das Nötigste zum Überleben bestellst, den wirklichen großen Hunger hintan stellst und



gleich wieder gehst. Also: 6 Chicken McNuggets und nur ein kleines Eis anstelle der sonst üblichen 12 Chicken McNuggets und einem großen Eis.



[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Da kommt mir gerade jetzt ein guter Gedanke: Missmutige Menschen in Gastronomie und Lebensmittelhandel sind eigentlich die besten Diät-Helfer. Wir müssten ihnen dafür noch dankbar sein. Wir essen dann nicht so viel, leben gesünder und sparen Geld.

Ich denke, ich muss meine kritische Einstellung zu lustlosen Menschen in der Dienstleistungs-Gesellschaft unbedingt korrigieren. Nicht deren Einstellung, sondern meine Erwartung ist falsch, meine Sicht der Dinge.

Jetzt komm ich gewaltig ins Schleudern. Der Sinn und Zweck meines Buches ist jetzt vom Grundsatz her in Frage gestellt. Ein Dilemma. Ich werde es erst abschließend beurteilen können, wenn ich das Buch fertig geschrieben habe. Denn wie soll ich wissen, was ich denke, bevor ich lese, was ich geschrieben habe!?

Sie sind da in einer weit besseren Situation: Sie können das Buch einfach zuklappen, ins Regal stellen, wegwerfen oder verbrennen – wenn Sie das nicht ohnehin längst getan haben. Zumal ja noch etwas zu der gesellschaftlichen Wirkung des Scans zu sagen ist, was sicher vielen von Ihnen ebenfalls wieder nicht sonderlich gut gefallen wird:

### **Der ServiceScan hat einen sozialpädagogischen Gen-Defekt!**

Der Scan sucht in keiner Weise die Verbindung zu Ihrem hoch entwickelten sensiblen sozialen Gewissen. Er spricht nicht zu Ihnen mit innerer Mahnstimme: „Sei fair. Hinterfrage doch mal, warum die junge





Dame ein solch lustloses Gesicht macht, warum es ihr nicht gut geht, warum sie die Mundwinkel hängen lässt. Vielleicht hat sie mit dem Chef gezankt, weil sie mehr Geld haben wollte und er es ihr nicht gegeben hat.

[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Vielleicht hat sie die Schmerzen, die nur Frauen kennen. Vielleicht ist sie allein erziehende junge Mutter und hat keinen Babysitter für heute Nachmittag! Vielleicht fühlt sie sich diskriminiert, wie bald rund 80 Millionen Menschen in unserem Land. Du rüder Schuft! Kapitalisten-Schwein, elendes!“

Das alles interessiert den ServiceScan in keiner Weise. Er stellt einfach nur fest und steuert damit gleichzeitig unser Konsumverhalten: Bei LAST macht er den Appetit kleiner – so wie bei der jungen Dame bei McDonalds. Bei LUST macht er ihn größer – so wie bei der jungen Dame bei REWE-XL

Der ServiceScan wird Sie jetzt durch das ganze Buch begleiten – so wie er Sie durch Ihr gesamtes Leben begleitet. Anhand dieser Welle lässt sich das ganze Geschäfts- und Privatleben sehr anschaulich erklären. Einfach und auf den ersten Blick klar und verständlich. So wie das Leben ist. Es ist immer nur so kompliziert, weil wir selbst es so kompliziert machen.

Vinzenz Baldus  
Der ServiceCoach

05. August 2010

