

Heureka, ich hab`s!

# Wie Service-Weltmeister Innovationen schaffen

Warum gibt es so wenig innovative Service-Dienstleistungen? Es ist wie mit der alternativen Energie. Wären die Geld-, Forschungs- und Ingenieurressourcen, die bisher in die Atomenergie geflossen sind, in alternative Energien investiert worden, dann sähe es heute in diesem Bereich ganz anders aus. Wahrscheinlich hätte jeder einen relativ kleinen Energiewürfel auf dem Dach, der den gewonnenen Solarstrom im haus-eigenen Energiespeicher einspeist, von dem wir jederzeit Strom abrufen können. Allerdings hätten wir dann sicher auch schon Solarlaserkanonen, mit denen sich Militärs gegenseitig Flugzeuge vom Himmel schmelzen. Wäre aber immer noch besser als Atombomben.

Die Frage ist, wohin die Energie fließt. Diesmal ist die menschliche Energie gemeint. Worauf konzentrieren wir uns? Was ist uns wichtig? Wohin geht unsere Wahrnehmung? Ein Teilnehmer einer Service Weltmeisterschaft meinte bei einem Telefongespräch mit uns einmal: „Ja, wir Mittelständler arbeiten zu viel im und zu wenig am Unternehmen!“

**„Wir arbeiten zu viel im und zu wenig am Unternehmen!“ (Teilnehmer der Service-Weltmeisterschaft)**

Nun ist es gerade für den kleineren Mittelständler oft unerlässlich im Unternehmen mitzuarbeiten. Ist auch gut so, wenn er nicht ausschließlich im Unternehmen arbeitet und dabei



**„Pflegen Sie Ihren Vogel“, empfehlen Johann und Norbert Beck.**

die Arbeit am Unternehmen vergisst. Dann wäre er nämlich wie ein Kapitän, der mit den Matrosen Segel setzt, das Schiff reinigt und vielleicht sogar noch die Kartoffeln gemeinsam mit dem Schiffsjungen schält, dabei aber vergisst zu navigieren und zu steuern. Dann kommt sein Schiff auch irgendwo an, fragt sich nur, wo das ist.

Service Weltmeister nehmen sich bewusst die Zeit, am Un-

ternehmen zu arbeiten. Einen Teil dieser Zeit verwenden wir darauf, in den Mastkorb zu klettern und nach Service -Innovationen Ausschau zu halten.

**Die Strategie der Service-Weltmeister: Sie arbeiten am Unternehmen und halten stets nach Service-Innovationen Ausschau. (Johann und Norbert Beck)**

In einem kleinen Oberpfälzer Dorf begann vor 25 Jahren der

Sohn eines Bauern damit, auf seinen Feldern in der Umgebung Weidenruten aufzustellen, Steinkreise zu legen, in der Nacht Harz zu verbrennen und zu allem mythische Geschichten zu erfinden. Sein Tun wurde von seinen Mitbewohnern im Dorf mit einem gewissen Argwohn betrachtet, um es vorsichtig auszudrücken. Als ihn einmal ein Freund fragte, was er denn da treibe, antwortete er: „Ach weißt du, jeder

Mensch hat einen Vogel. Manche pflegen ihn, manche pflegen ihn nicht. Ich pflege ihn.“ Heute ist er ein anerkannter Künstler, der in Museen ausstellt.

**„Jeder Mensch hat einen Vogel. Manche pflegen ihn, manche pflegen ihn nicht. Ich pflege ihn.“ (Franz Probst Kunzel)**

Pflegen Sie Ihren Vogel, dann legt er vielleicht einmal ein Innovationsei. Richten Sie Ihre Wahrnehmung auf Innovation, denn dann fließt dorthin auch ein Teil Ihrer Energie. Die ist dort gut angelegt. Das wirkt wie ein Auftrag, den Sie an das Unbewusste vergeben. Das Unbewusste arbeitet dann für Sie, auch wenn Ihr bewusstes Denkhirn gerade mit etwas anderem beschäftigt ist. Sie kennen das sicher in dem Fall, wenn Ihnen ein Name nicht einfällt. Sie grübeln mit dem Denkhirn auf Name komm raus, aber finden nichts. Dann ist es am besten, sich mit irgendetwas abzulenken und nicht krampfhaft weiter zu suchen. Dann plötzlich und unerwartet fällt Ihnen der Name ein. Ihr Unterbewusstsein hat weitergesucht und als es fündig geworden war, hat es Ihnen den Namen ins Denkhirn geschubst. Heureka, ich hab`s! Geben Sie deshalb Ihrem Emotionshirn den Auftrag über Service-Innovationen nachzudenken.

▷ Johann Beck und Norbert Beck: „Hirnlos verkaufen war gestern“, Gabler Verlag Wiesbaden 2011