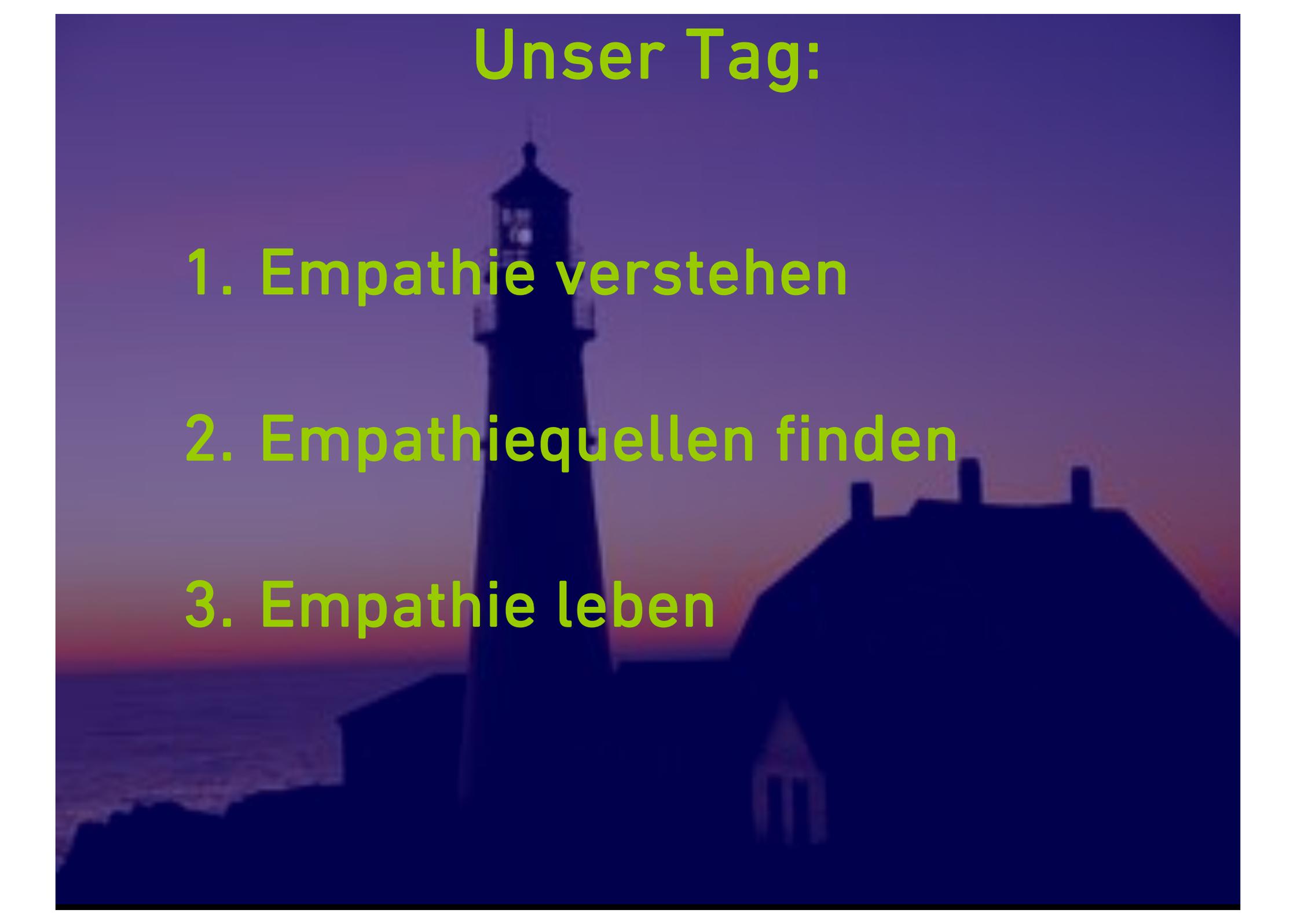


**„Durch Empathie zum
Servicestart!“**



Unser Tag:

The background of the slide is a photograph showing the silhouette of a tall lighthouse and several buildings against a sunset sky. The sky transitions from a deep purple at the top to a bright orange and red near the horizon. The lighthouse is the central focus, with its lantern room visible at the top. To the right, there are several buildings with gabled roofs and chimneys. The overall mood is serene and contemplative.

1. Empathie verstehen

2. Empathiequellen finden

3. Empathie leben

5

kleine

Dinge

Empathie verstehen



Erstellen Sie eine möglichst
vollständige Liste aller
Ihnen bekannten Emotionen!
Welche davon kommen
häufig bei Ihnen vor,
welche eher selten?



Liste der Emotionen

aggressiv	depressiv	irritiert	ratlos	verliebt
alt	durcheinander	jung	relaxed	verzweifelt
angespannt	eifersüchtig	kraftvoll	schockiert	weinerlich
ängstlich	entspannt	gelangweilt	schwach	witzig
apathisch	erfüllt	lebensmüde	selig	wohl fühlen
aufgeregt	erregt	leer	selbsthassend	wütend
ausgeruht	euphorisch	liebend	sicher	zerschlagen
ausgezehrt	fröhlich	lustig	sorgenvoll	zerstreut
bedrängt	genervt	mutlos	späßig	zornig
bedroht	gespannt	müde	stark	zufrieden
befriedigt	gestresst	neidisch	traurig	...
begeistert	glücklich	nervös	überflüssig	
bekümmert	glückselig	nutzlos	unschlüssig	
beschämt	göttlich	optimistisch	unsicher	
besorgt	hasserfüllt	panisch	verbittert	
blockiert	hoffnungslos	pessimistisch	vergnügt	

Was **empfinden** Sie
bei der Betrachtung
der folgenden Bilder?

Rufen Sie das
allererste Gefühl
in den Raum!

Und wie würden Sie **handeln**?



















Sympathie?

Antipathie?

Empathie?

Empathie:

Mitgefühl

statt

Mitleid



Empathie:

Empathie bezeichnet die **Fähigkeit** und **Bereitschaft**, Empfindungen, Emotionen, Gedanken, Motive und Persönlichkeitsmerkmale einer anderen Person zu erkennen, zu verstehen und nachzuempfinden.



Empathie:

Sie setzt sich zusammen aus **kognitiver** und **affektiver** Empathie.

Kognitiv ist das Verstehen des mentalen Zustandes und affektiv ist das anschließende Reagieren auf den emotionalen Zustand des Gegenübers.

Kleiner Check:

Bei den folgenden Bildern:

1. Was wäre bei dieser Situation Mitgefühl und was wäre Mitleid?
2. Wie handeln Sie? Was unternehmen Sie?







Der Empathieprozess

- Wahrnehmung: die emotionalen Signale der anderen Person sehen und die Situation wahrnehmen
- Mentales Modell: eine innere Vorstellung der Situation, der Gedanken und der Gefühle der anderen Person aufbauen
- empathische Emotion: ähnliche Gefühle wie die andere Person fühlen
- Antwort: auf die Situation und das Erleben der anderen Person reagieren

Kaffee
haus

A top-down view of a white ceramic coffee cup filled with a latte, featuring a heart-shaped latte art design. The cup sits on a matching white saucer. The entire scene is set against a dark, textured background. The word 'Kaffeehaus' is written in a bold, red, sans-serif font, with a thin yellow outline, arranged in a circular path around the coffee cup. The 'K' and 'H' are significantly larger than the other letters.

Empathiequellen



**Empathie fängt
bei mir selbst an!**



A woman with blonde hair, wearing a purple hooded raincoat, is looking directly at the camera with a thoughtful expression. Her hands are clasped near her chin. The background is a blurred, rainy street scene with warm, golden light filtering through the rain.

**„Manche spüren
den Regen!
Andere werden nur
nass!“**

Bob Marley

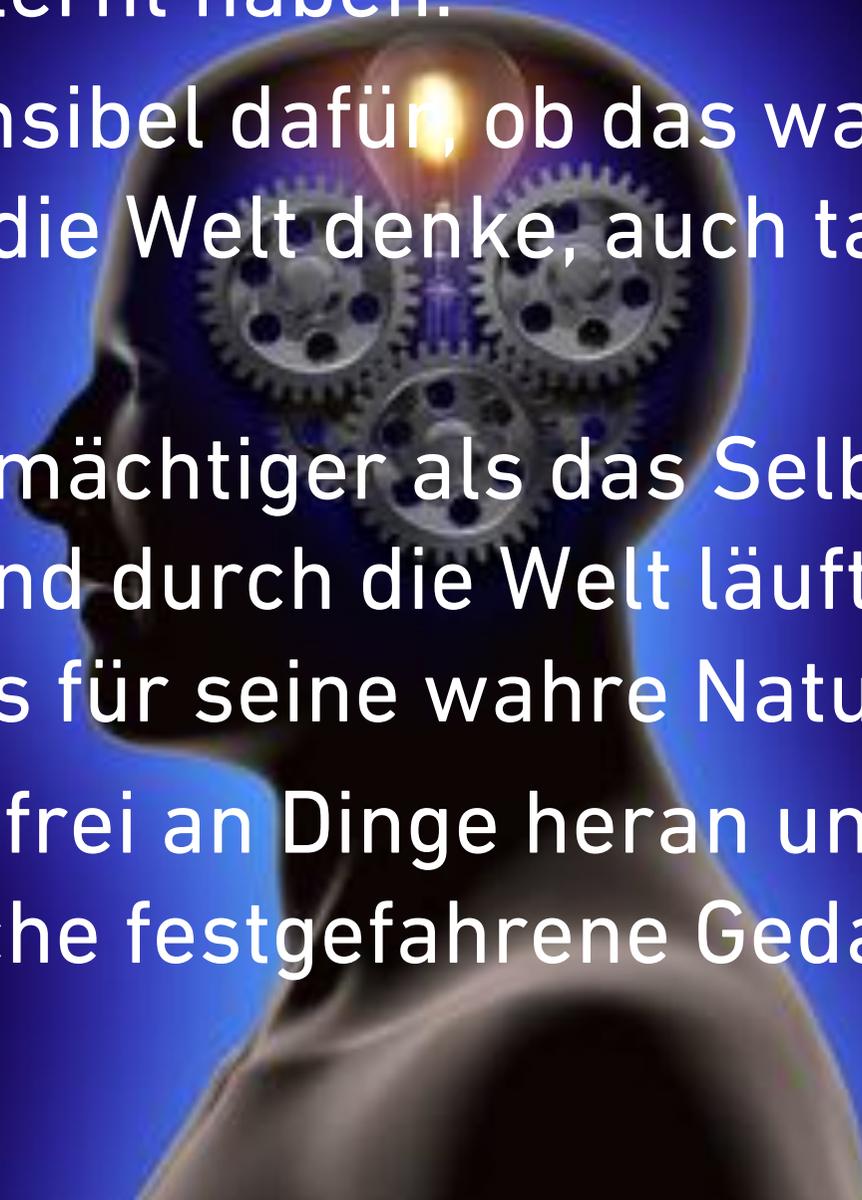
Meine Selbstempathie

- Erkenntnis: Mitgefühl ist Liebe! Zuerst für mich und später für mein Gegenüber.
- Prozess: Lerne Dich kennen und lieben!
- Ergebnis: Suche Dein Gegenüber und liebe es.



„Du bist, was Du denkst!“

- Was wir sehen, hängt davon ab, worauf wir zu achten gelernt haben.
- Werde sensibel dafür, ob das was ich über mich und die Welt denke, auch tatsächlich so ist.
- Nichts ist mächtiger als das Selbstbild, mit dem jemand durch die Welt läuft. Noch dazu, wenn er es für seine wahre Natur hält.
- Gehe wertfrei an Dinge heran und durchbreche festgefahrene Gedankenmuster.



„Dienst-Leistung“



„Aufmerksamkeit“



„Achtsamkeit“



- Achtsamkeit:

- Beobachten OHNE zu bewerten
- Tiefe und ehrliche Form der Aufmerksamkeit
- Wahrnehmen und Annehmen ohne zu urteilen
- Ich-bezogen, denn nur wer achtsam mit sich selbst umgeht, kann Achtsamkeit authentisch anderen Menschen schenken

Achtsamkeit: Die Übung

Wertfreie Herangehensweise:

Ich zeige Ihnen gleich ein paar Fotos.

Beschreiben Sie wie Sie **eigentlich**
über diese Situation denken.

Und dann verändern Sie Ihre Denke
und streichen alles was bewertet
wurde und **ersetzen** es in **wertfreie**
Gedanken!















Statisches Selbstbild

A hand is shown reaching out from the top left towards the center of the frame. The hand is positioned just above the surface of a body of water, and its reflection is clearly visible in the water below. The background is a sunset or sunrise over a body of water, with a warm orange and yellow glow on the horizon and a darker blue sky above. The water's surface is slightly rippled, and the overall scene has a contemplative and serene atmosphere.

Fähigkeiten:

- angeboren und unveränderbar

Herausforderungen:

- werden vermieden, decken Defizite auf
- überfordern

Anstrengung:

- nicht wichtig
- verbunden mit dem Gefühl nicht gut genug zu sein

Kritik:

- wird persönlich genommen
- erzeugt Abwehr

Rückschläge:

- Demotivation, Aufgabe
- Andere sind Schuld

Dynamisches Selbstbild

Fähigkeiten:

- Ergebnis von Training und Übung
- immer verbesserbar

Herausforderungen:

- werden angenommen, steigern das Durchhaltevermögen
- bieten Chancen zur Veränderung

Anstrengung:

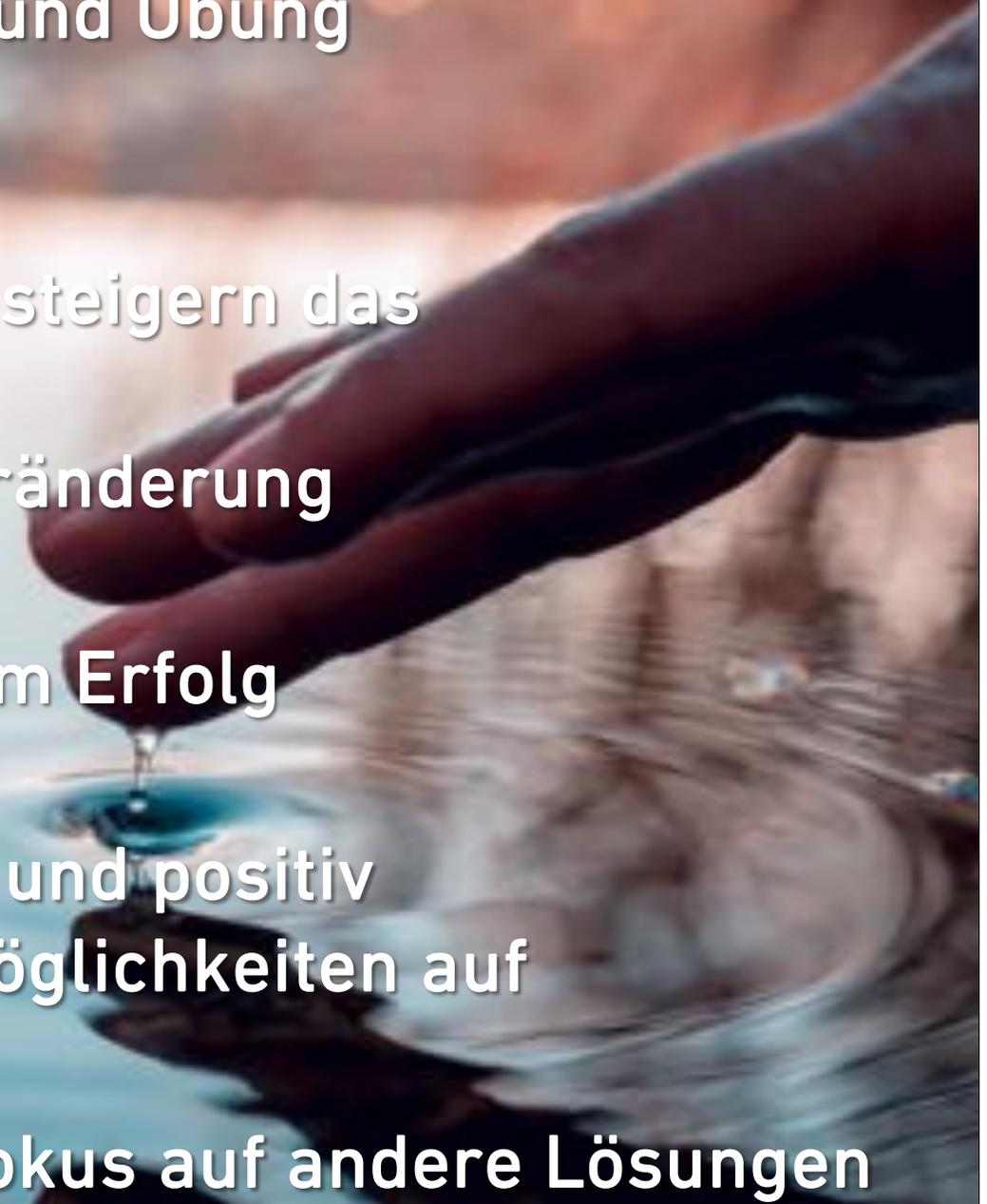
- essentiell und führt zum Erfolg

Kritik:

- wird begrüßt, hilfreich und positiv
- zeigt Verbesserungsmöglichkeiten auf

Rückschläge:

- bieten Lernchancen, Fokus auf andere Lösungen



„Welches Selbstbild
haben Sie?“



Überwinden des Schweinehunds gegen Veränderung

- Ich brauche eine Vision, wie ich mich in einigen Jahren sehen will.
- Ich muss meine eigenen Stärken und Schwächen kennen und verstehen.
- Ich muss Spaß an der Veränderung finden.
- Ich brauche den Wettbewerb mit Gleichgesinnten.
- Ich muss unterstützt und belohnt werden.

Effiziente Kommunikation für Veränderungen

Realitätsanker
auswerfen!



Realitätsanker

- Keine Anweisungen an Kollegen und Mitarbeiter!
- Verweis auf die betriebliche Realität mit Zielen und Absprachen
- Finde die richtigen Worte = „Sagen, was ist!“
- Sachliche Feststellung von Fakten ohne persönliche emotionale Wertung
- Lieber weniger sagen und Pausen einsetzen:
 - unterstreicht die Bedeutung des zuvor Gesagten
 - verschafft Aufmerksamkeit des Gegenübers
 - gibt dem Gegenüber die Gelegenheit das Gehörte zu verarbeiten
 - gibt dem Gegenüber die Chance, auch etwas zu sagen, sodass man weiß, wie es zu meinem Vorschlag steht

Realitätsanker

- „Herr Meyer, trödeln Sie mal nicht so rum und helfen dem Rollifahrer in die Gondel. Jetzt aber mal los!“
- „Herr Meyer, wir garantieren allen Passagieren eine angenehme Fahrt – auch den mobilitätseingeschränkten Menschen. Wenn wir das nicht einhalten, werden die enttäuschten Kunden dies negativ werten und es weitergeben. Dann sind uns diese und viele weitere Kunden verloren gegangen und das in einem Jahr wo wir eh mit der Auslastung zu kämpfen haben.“
- „Die Wartezeiten auf den Guide dauern einfach zu lange – das kann ja wohl nicht wahr sein! Mal ein bisschen flotter Frau Müller.“
- „Wenn wir die Wartezeit an Spitzentagen um 10% verkürzen, wird die Gästezufriedenheit erhöht und wir können unsere Jahresziele verbessern!“

A close-up photograph of a person's hands holding several white plates on wooden sticks. The person is wearing a dark shirt. The background is a dark, warm-toned wall. The text "„Guten Appetit!“" is overlaid in a yellow, cursive font in the upper right quadrant of the image.

„Guten Appetit!“

A photograph of a man and a woman standing back-to-back with their arms crossed. The woman on the left has long blonde hair and is wearing a purple long-sleeved top. The man on the right has dark hair and is wearing a green and white striped polo shirt. They are both looking over their shoulders towards the camera with serious expressions. The background is a plain, light-colored wall.

Rücken

an

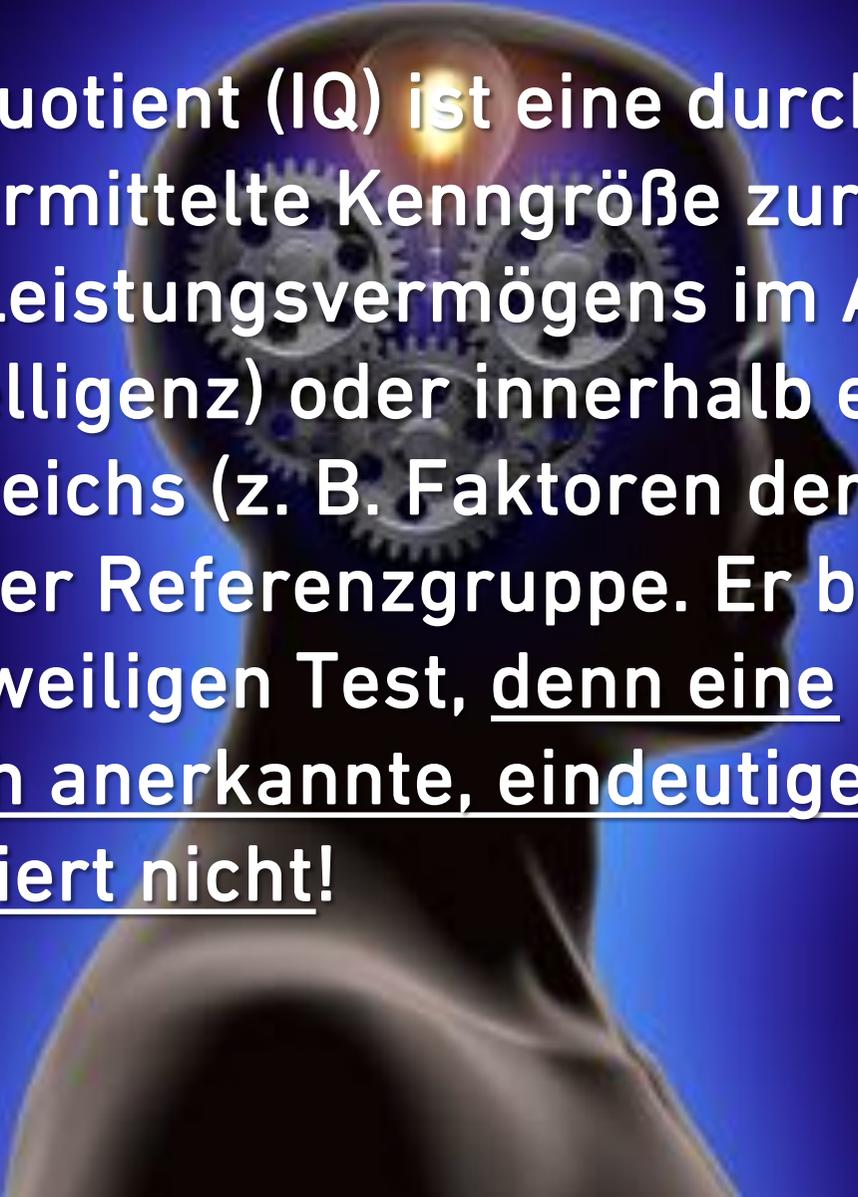
Rücken

Aufgabe:

1. Schreiben Sie 3 typische Sätze aus Ihrem Arbeitsbereich auf, wie Sie es bisher gewohnt sind.
2. Setzen Sie die Realitätsanker und verändern Sie die Sätze in effektive und verständliche Zielformulierungen.

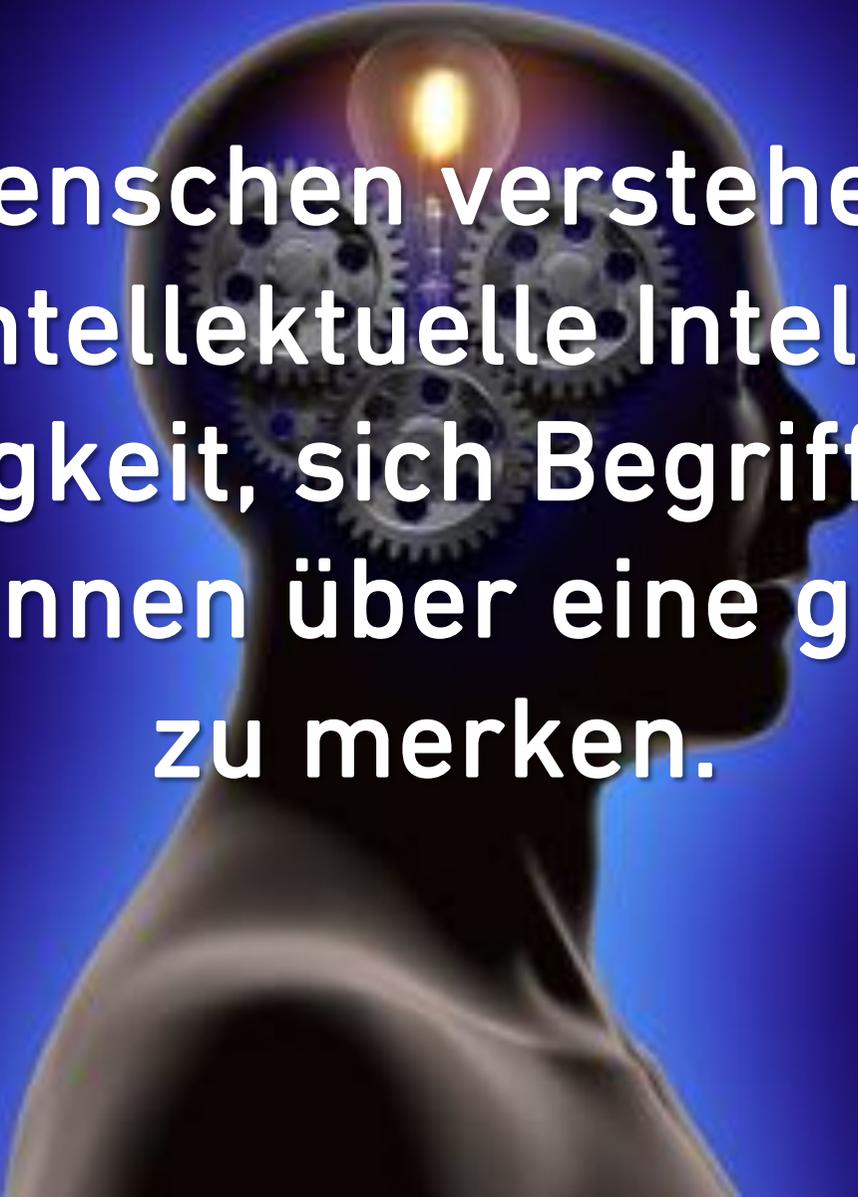
IQ?

Der Intelligenzquotient (IQ) ist eine durch einen Intelligenztest ermittelte Kenngröße zur Bewertung des intellektuellen Leistungsvermögens im Allgemeinen (allgemeine Intelligenz) oder innerhalb eines bestimmten Bereichs (z. B. Faktoren der Intelligenz) im Vergleich zu einer Referenzgruppe. Er bezieht sich stets auf den jeweiligen Test, denn eine wissenschaftlich anerkannte, eindeutige Definition von Intelligenz existiert nicht!



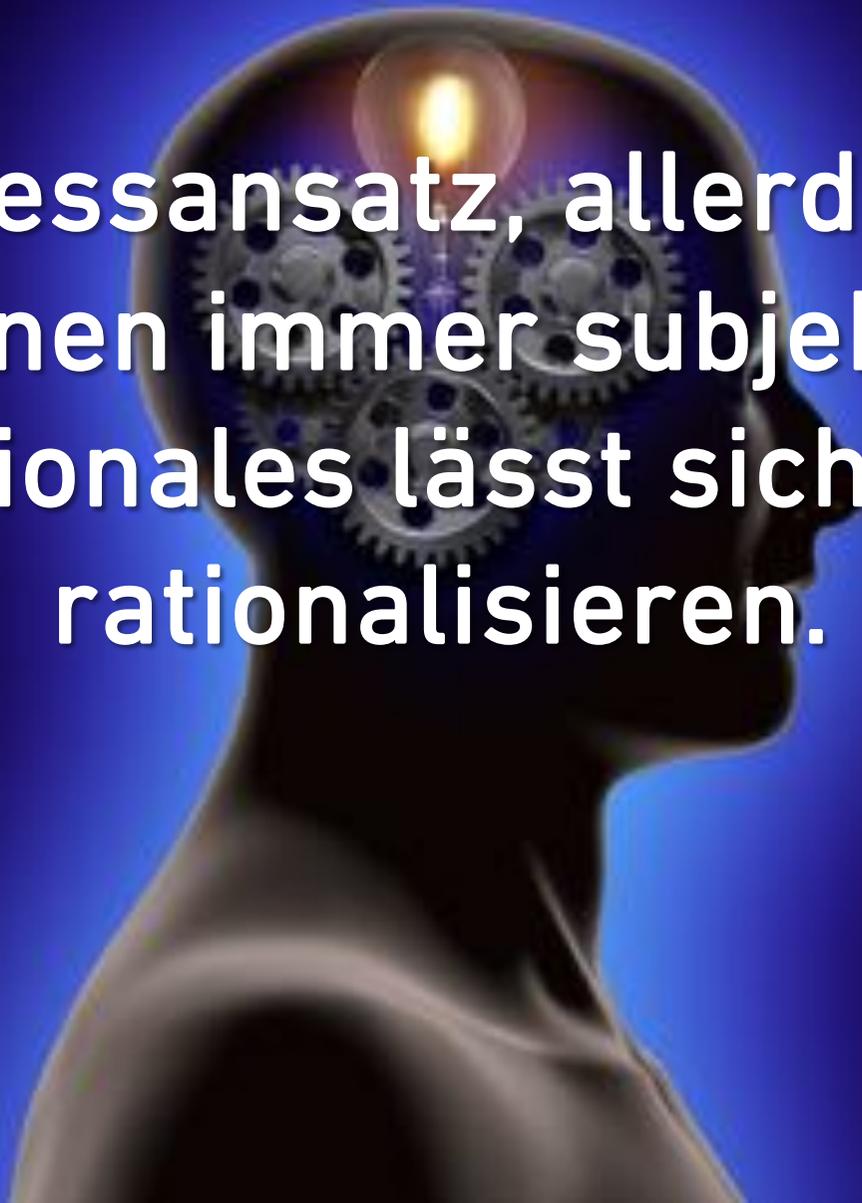
IQ:

Viele Menschen verstehen unter
IQ = Intellektuelle Intelligenz
= Fähigkeit, sich Begriffe oder
Zahlenkolonnen über eine gewisse Zeit
zu merken.



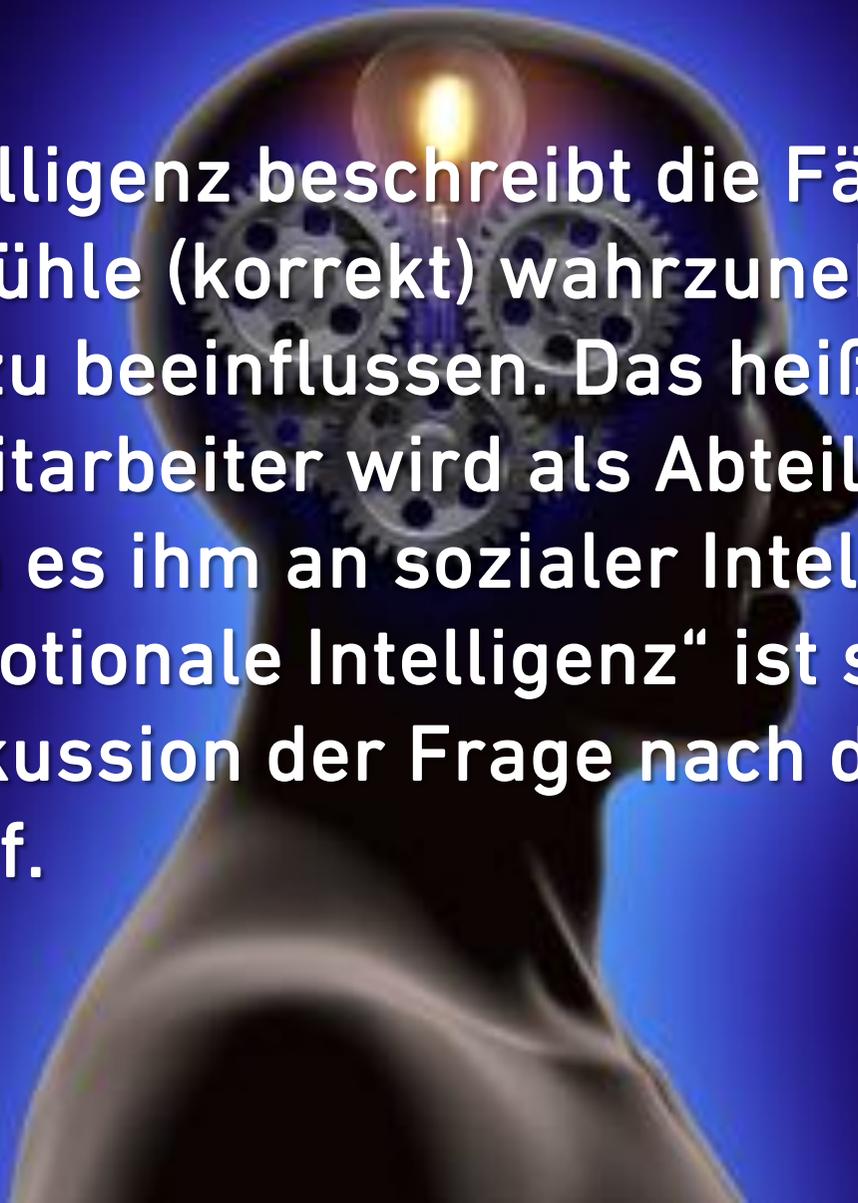
Emotionale Intelligenz:

Neuer Messansatz, allerdings sind
Emotionen immer subjektiv und
Emotionales lässt sich nicht
rationalisieren.



Emotionale Intelligenz:

Emotionale Intelligenz beschreibt die Fähigkeit, eigene und fremde Gefühle (korrekt) wahrzunehmen, zu verstehen und zu beeinflussen. Das heißt, der (fachlich) beste Servicemitarbeiter wird als Abteilungsleiter scheitern, wenn es ihm an sozialer Intelligenz fehlt. Das Thema „emotionale Intelligenz“ ist somit auch ein Beitrag zur Diskussion der Frage nach dem Erfolg im Leben und Beruf.



EQ:

Ist nicht messbar, soll nur als
Abgrenzung zur intellektuellen
Intelligenz verstanden werden



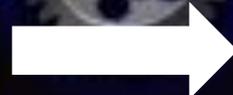
Emotionale Intelligenz:

Persönliche Kompetenz



Selbstwahrnehmung
Selbstmanagement

Soziale Kompetenz



Soziales Bewusstsein
Beziehungsmanagement





„Empathie leben!“

THE CHALLENGE

„Empathie leben!“





Schön war's.

Es war schön bei Ihnen.

Es war sehr schön bei
Ihnen.

Es war zu schön bei
Ihnen!

Meine Empathie
sagt mir...



War ok
Eigentlich ganz gut.
Geht so.
So la la!
Nett!

Meine Empathie
sagt mir...



Letztes Mal war es
besser.

Das geht gar nicht.

Sechs – setzen!

Und nu?!

Meine Empathie
sagt mir...



Koblenz verewandelt
Bundesstadt Koblenz in 2011

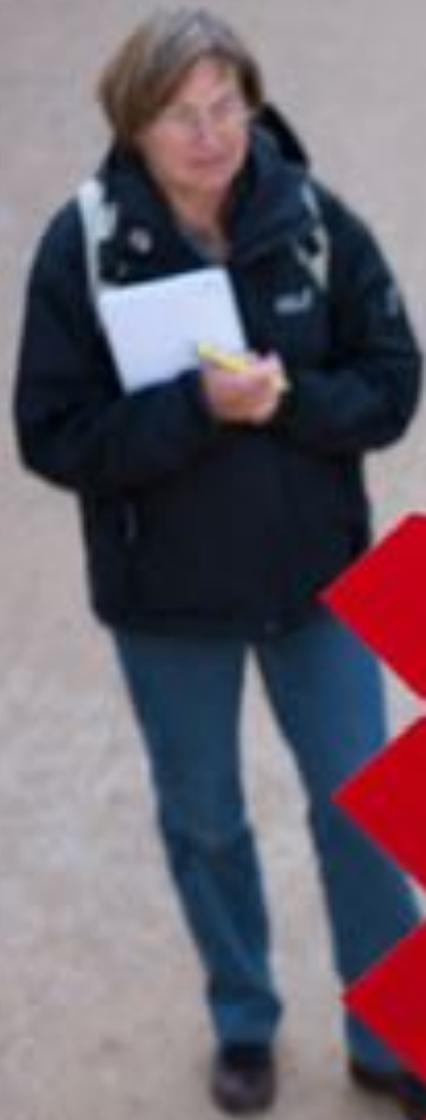
Ein Blick zum Rhein
steigt ein

KASSE



KASSE





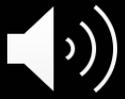


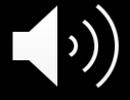




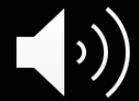


Meine Empathie
sagt mir...

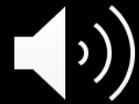




Meine Empathie
sagt mir...



Meine Empathie
sagt mir...

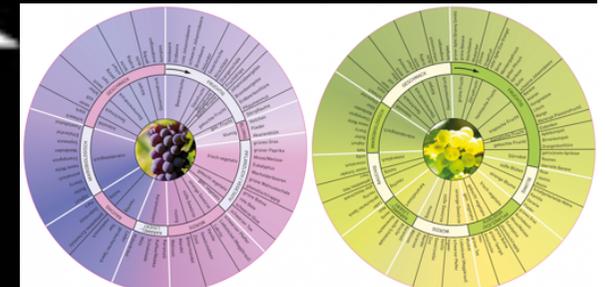


Meine Empathie
sagt mir...

Sie werden gleich in 2er Teams gegenseitig blind Aromen riechen. Dabei geht es **nicht** um die Zuordnung, wonach dieser Duft riecht, sondern um Ihre Empathie, an welche Stimmung/ Situation Sie denken. Beschreiben Sie dies möglichst detailliert Ihrem Partner!



Meine Empathie sagt mir...





Sie werden gleich in 2er Teams gegenseitig blind fühlen.

Dabei geht es **nicht** um die Zuordnung, was Sich in den Boxen befindet, sondern um Ihre Empathie, an welche Stimmung/ Situation Sie denken. Beschreiben Sie dies möglichst detailliert Ihrem Partner!

Meine Empathie sagt mir...





Sie werden gleich in 2er Teams gegenseitig blind schmecken.

Dabei geht es **nicht** um die Zuordnung, ob Sie das Geschmeckte erschmecken können, sondern um Ihre Empathie, an welche Stimmung/ Situation Sie denken. Beschreiben Sie dies möglichst detailliert Ihrem Partner!

Meine Empathie sagt mir...

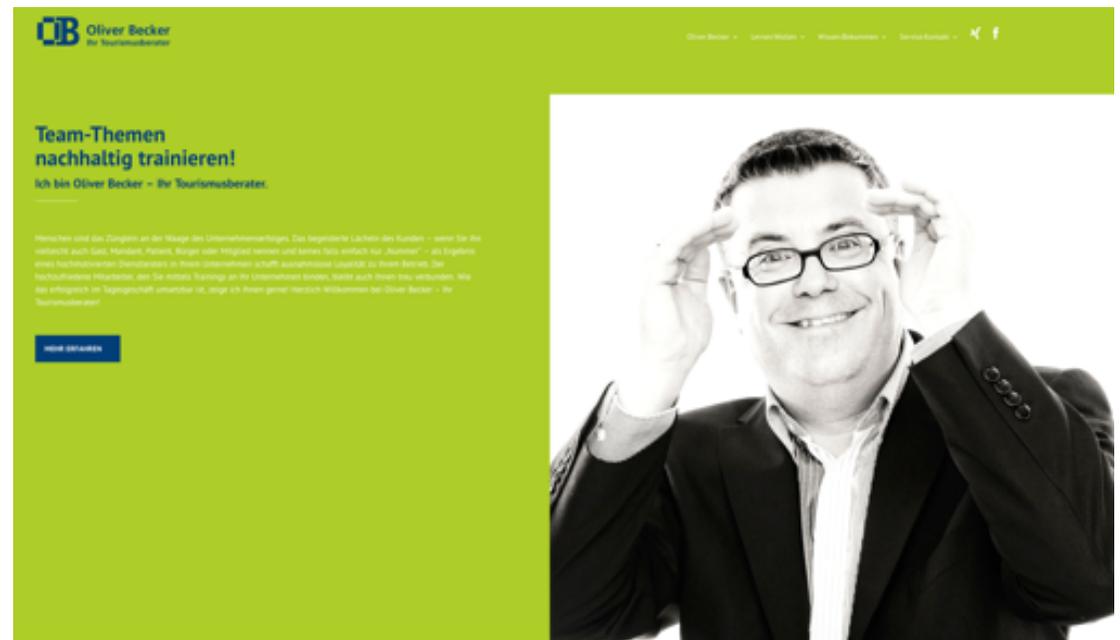
„Empathie leben!“



Mit allen Sinnen!

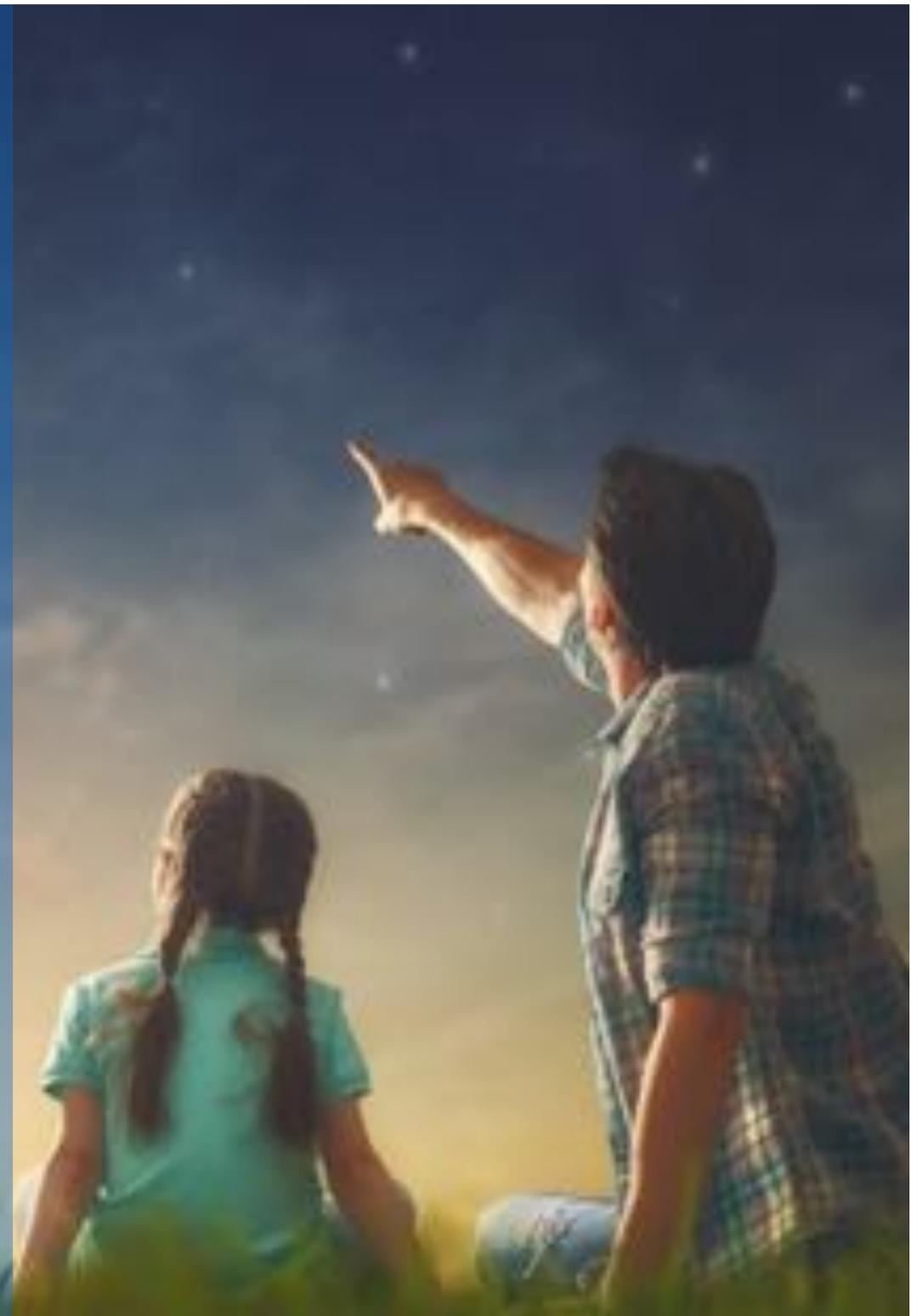
Die Präsentation

- Die Präsentation
 - Alle Charts (pdf)
- Wo?
 - www.Ihr-Tourismusberater.de
 - Bereich „Service: Kontakt“ > „Downloadbereich“
 - Titel der Veranstaltung: „Durch Empathie zum Servicestar – GDKE und Seilbahn Koblenz“ (*.pdf)
 - Passwort: „GS032020“



„Wenn Du es
träumen
kannst,
kannst Du es
auch
machen!“

Walt Disney





Service-Erlebnisse

www.facebook.com/Serviceerlebnisse

**Danke
für
Ihr
Engagement!**



OB@Ihr-Tourismusberater.de

Was wir wohl getrunken haben...? ;-)



Service-Erlebnisse

www.facebook.com/Serviceerlebnisse