

Wie eine Geheimwaffe

Maria-Theresa Schinnerl weiß, dass Freundlichkeit jeden Ärger töten kann: Die Firmenberaterin holte sogar schon den Branchen-Oscar...

Ihre Geschichte vom Passagier, der ein unglaublicher Ungustl war, baut Maria-Theresa Schinnerl gern in ihre Schulungen ein: Sie war damals Stewardess. Er stieg mit Riesenärger in New York ein, kritisierte alles und sie blieb trotzdem betont freundlich. „Bis er sich bei mir entschuldigt hat“, erzählt Schinnerl, dass der Manager zuvor einen Millionenauftrag in den Sand gesetzt hatte. „Hinter jedem steckt eine Geschichte. Das muss man sich immer vor Augen halten.“

Sie weiß, wie man mit „REIZ-enden“ Kunden umgeht und gibt ihr Wissen in Firmenschulungen weiter. Wie für eine Handelskette etwa: „Viele Mitarbeiter hatten dort richtig Angst vor dem nörgelnden Kunden“, erzählt die Trainerin. In den Märkten nahmen bisher ausschließlich die Filialleiter selbst Beschwerden entgegen. Ihr Tipp: „Jeder soll sich dem Kunden zuerst einmal annehmen, auch Lehrlinge. Sonst führen Wartezeiten wieder zu Ärger.“

Nach lehrreichen Jahren im Marketing und an der Fachhochschule stieg die Jung-Mutter in der Agentur „Die Impulsgeber“ von Alexander Egger als Partnerin ein. Sie arbeitet als Fachtrainerin und Moderatorin mit Homeoffice in Nußdorf, ist dabei viele Kilometer im Jahr unterwegs.

Eine Schmerzgrenze bei Beschwerden gibt es aber natürlich auch für sie: „Wenn



Maria-Theresa Schinnerl aus Nußdorf mit der Constantinus-Trophäe: Immer mehr Firmen vertrauen auf ihren Rat.

zum Beispiel Unwahrheiten oder Beleidigungen ins Spiel kommen“, meint Schinnerl.

Die reine Theorie sei heute in vielen Lehrbüchern ähnlich. Sie will bei ihren Trainings vor allem Praxiswissen transportieren. „Es

ist doch schön, wenn alle ein Statement aufschreiben und mit nach Hause nehmen.“ Es gehe auch um Vorbildwirkung, meint Maria-Theresa Schinnerl. Mit ihrem souveränen, charmanten Auftreten ist sie selbst Grad-



SABINE SALZMANN

Menschen in Salzburg

messer. „Es geht oft um Grundwerte, Anstand und ‚Zauberwörter‘“, wundert sie sich manchmal selbst, dass Beteiligte alleine keine Lösungen finden. Es braucht dann den Blick von außen.

Ihre Beratungen beginnen zum Teil mit Mystery-Checking. „Der Kunde ist für mich immer noch König“, lacht Maria-Theresa und erzählt von früher. Sie half schon als Kind im Gasthaus des Onkels, mitten in Nußdorf. Und die Oma meinte damals: „Serviert dem Gast das und noch ein bisschen mehr dazu.“ Freundlichkeit bricht oft jedes Eis.

Mit der Schulungsoffensive holte die Salzburgerin in ihrer Kategorie jetzt sogar den Constantinus Award. „Es war unglaublich spannend“, ist sie zurecht stolz, dass sich eine 70-köpfige Jury für ihr Projekt entschied.

Ihr Ziel: „Mehr Menschlichkeit in die Kundenbeziehung bringen!“ Das macht alle Seiten zufriedener.

Foto: Neumayr/Leo

STECKBRIEF

MARIA-THERESA SCHINNERL

Geboren am: 20. Februar 1978, zu Hause in Nußdorf am Haunsberg; ich bin mit dem Wirtshaus meines Onkels aufgewachsen.

Familie: Wir wohnen in einem Generationenhaus, verheiratet mit Ronny (Golflehrer), Tochter Sally (8).

Ausbildung/Berufsweg: Tourismusschulen in Klessheim, Matura, vier Jahre Stewardess bei der deutschen Lufthansa, Marketingbranche (Mode und Eventcenter Salzburg, Kavalierhaus Kleßheim

und der Münchner Agentur Shows & Artists, Casinos Austria), berufsbegleitend Studium an der FH (Information und Management im Tourismus); Dozentin an der FH, selbstständige Partnerin in der Agentur „Die Impulsgeber“ (Kunden: Wiener Linien bis Spar); Moderatorin (Kamingespräch bis zur Modeschau).

Freizeit: Skifahren (mein Mann und ich sind im Nußdorfer Ski-club aktiv), Laufen (zum Hirn durchlüften), Golfen.

Ich lese: Ich schlafe nie ein, ohne noch ein paar Seiten zu lesen.

Ich höre: Il Divo, laut im Auto.
Urlaub: Die ganze Welt, wir lieben die USA.

Ich bin: Ein Dienstleistungsjunkie, eine gute Netzwerkerin.

Erfolg heißt: Familienwerte, zufriedene Kunden, gesund alt zu werden.

Meine Glücksmomente: In der Familie.

Mein Ziel: Mehr Menschlichkeit in Kundenbeziehungen!