

Erfolgsfaktor Respekt

Wie Sie das Ansehen von Kunden, Kollegen und Partnern gewinnen

Respektvolle Kommunikation ist viel mehr als eine Frage der Höflichkeit: Wer mit Kunden, Geschäftspartnern und Kollegen respektvoll umgeht, wird selbst mit mehr Anerkennung belohnt. Ein achtsamer Umgang zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern wirkt sich sogar direkt auf die Bilanzen aus – vom Betriebsklima ganz zu schweigen.

Respektlosigkeit vertreibt Kunden und Kollegen

Werden Mitarbeiter nach den Gründen für Unzufriedenheit und innere Kündigung gefragt, treten schon seit Jahren überraschende Ergebnisse zutage. So auch im jährlich durchgeführten Gallup Engagement Index zur Mitarbeiterbindung: Die Umfrage ergab 2012, dass Mitarbeiterfrustration ihre Hauptursache nicht etwa im Gehalt oder der Stellenbeschreibung hat, sondern in mangelnder Achtung und Wertschätzung durch die Führung hat. Selbst hoch motivierte Berufsanfänger hören früher oder später auf, für ihren Job zu brennen, wenn sie nicht nach ihrer Meinung gefragt werden, kein positives Feedback oder konstruktive Rückmeldungen zu ihrer Arbeitsleistung bekommen und der Chef sich nicht für sie als Mensch interessiert.

Diagnose: Respektmangel. Was Mitarbeiter in die innere Kündigung treiben kann, bleibt im Umgang mit Kollegen auf allen Ebenen, aber auch mit Kunden und Geschäftspartnern ebenfalls nicht folgenlos. Frustrierte Gesprächspartner sind in Verhandlungen weniger kooperationsbereit und schauen sich früher oder später nach Alternativen um.

Schwelende Konflikte werden zudem nicht nur den Beteiligten zum Alptraum – sie können durch andauernde Blockaden in der Zusammenarbeit auch die beiderseitigen Interessen nachhaltig untergraben.

Respekt ist das Bindemittel für Geschäftsbeziehungen

Was Respekt aber auch im positiven Sinne in Unternehmen bewirken kann, zeigt das Ergebnis einer Untersuchung, die Tautz ebenfalls zitiert: „Weltweit ist Respekt der größte Treiber der Mitarbeitermotivation.“

Nicht nur intern ist Respekt ein Erfolgsfaktor. Auch in Verhandlungen und kommunikativen Extremsituationen mit Kunden und Investoren ist eine respektvolle Ansprache effektiver als Manipulation oder Drohgebärden.

Großen Einfluss hat Respekt auch auf eine gelingende Kundenbindung: Gerade in Zeiten sozialer Vernetzung haben Kunden, die sich nicht wertgeschätzt oder gar missachtet fühlen, alle Möglichkeiten, ihren Unmut kundzutun. Und zwar zu Recht: Respektvoller Service wird heute als selbstverständliches Qualitätsmerkmal wahrgenommen, das am Markt die Spreu vom Weizen trennt. Die Kommunikation an allen Touchpoints mit dem Kunden kann durchaus den Ausschlag dafür geben, wer sich langfristig am Markt behaupten kann.

Respekt ist keine Einbahnstraße

Warum aber ist der Eindruck von Rücksichtslosigkeit und Egoismus in Geschäftsbeziehungen allgegenwärtig, wenn doch Respekt ein großer Motivator und Kundenmagnet ist?

Oft einfach nur aufgrund fehlender Achtsamkeit. Das lateinische Wort *respicere*, von dem „Respekt“ abgeleitet ist, bedeutet „zurücksehen“. Respekt ist etymologisch also verwandt mit Begriffen wie „Rücksicht“ und „Berücksichtigung“. Genau das aber vergessen wir schnell, wenn uns das Quartalsende oder die Benchmarks im Nacken sitzen.

Das Gefährliche an unachtsamen Äußerungen ist der Bumerang-Effekt: Respektlosigkeit erzeugt vor allem mehr Respektlosigkeit. Wird der Austausch von Tiefschlägen dagegen von einer Seite abgebrochen und ein Konflikt zurück auf die Sachebene geholt, lässt er sich meist auch dauerhaft lösen.

Wer Respekt zeigt, gewinnt Ansehen

Respektvolle Kommunikation ist kein bequemer rhetorischer Kunstgriff, sondern eine Frage der Haltung. Die goldene Regel achtsamer Kommunikation aber ist ganz simpel: Respekt bekommen wir dadurch, dass wir ihn vorleben. So wie Respektlosigkeit mehr Respektlosigkeit nach sich zieht, erzeugt auch Achtsamkeit mehr Achtsamkeit.

Der Schlüssel zum Ansehen bei Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern liegt darin, auch unter Stress und Leistungsdruck auf einen bewussten, respektvollen Umgang miteinander zu achten.

Respekt und Erfolg haben eine wichtige Gemeinsamkeit: Nur wer investiert, wird wachsen.

Kommen Sie gut an!

Ihr

René Borbonus