

**FDI** — Das Wort zum Print — Gedankenspiele von Nils Gustorff, FDI-Mitglied und Buchbinder

## (Teil 24) »Womit kann ich dienen?«

Diese altertümliche Höflichkeitsfloskel gebrauche ich seit Jahren gegenüber Anrufern. Damit ernte ich mitunter erstaunliche Reaktionen. Meine telefonischen Gesprächspartner staunen über die Höflichkeit und reagieren ausnahmslos erfreut. In der Regel bleibt dieser Gesprächseinstieg unkommentiert und das ist gut so. Schließlich möchte ich ja in positiver Grundstimmung etwas von meinem Gegenüber erfahren und nicht über das Wie meiner Kommunikation plaudern. Allenfalls reden zuweilen ältere Menschen von »alter Schule«, was mir aber gar nicht behagt, weil ich keinerlei Ambitionen auf Titel hege wie »Schwiegersohn des Jahres« oder ähnliche Sparten, die in der Klatschpresse von süffisanten Schlager-Troubaduren besetzt werden.

Oft heftige Reaktionen bewirke ich allerdings bei Kollegen (vielleicht auch bei Untergebenen, die das bedauerlicherweise nicht äußern), die diese Formulierung strikt ablehnen: »Wir sind doch keine Diener!« oder »Das klingt unterwürdig, ist also unwürdig!«,

bemängeln Kundenbetreuer, Marketingleute und Verkäufer. Ich frage zurück: »Wir sind Dienstleister, aber Diener wollen Sie nicht sein?« So wie wir uns schon als Kind selbstverständlich mit den großen Sinnfragen beschäftigt haben, deren Woher-wohin-warum uns stetig durchs Leben begleitet, so ist die permanente Sinnfrage auch im Berufsleben tagtäglich wohltuend. Ich höre Sätze wie »Ach, Sie kommen aus der Industrie, da müssen Sie für unsere Dienstleistungsbranche noch viel dazulernen.« oder »Der war in irgendeiner Dienstleistung; jetzt muss er noch lernen, dass bei uns in der Industrie alles anders läuft.« Solche Aussprüche offenbaren einen erschreckend engen Horizont.

Da ich beide – in der Statistik fein voneinander getrennte – Wirtschaftsbereiche kenne, stelle ich fest: Wer einen Unterschied zwischen Industrie und Dienstleistungsbereich sieht, hat das Grundprinzip unseres Wirtschaftens nicht verstanden. *Als Industriebuchbin-*

*der habe ich immer und ausschließlich Dienstleistungsfunktion: Als Verkaufsleiter berate ich Kunden und biete Wissenstransfer; als Betriebsleiter ist meine Dienstleistung das Sicherstellen von Termin und Qualität, die der Verkauf dem Kunden zugesagt hat; als Maschinenführer ist mein Teil der betrieblichen Dienstleistung das Lösen von Detailproblemen – vom tadellosen Falzen über den fehlerfreien Beschnitt bis zum korrekten Verpacken der Fertigware. Als Buchbinder (gilt aber analog für Vorstufe und Druckerei) bringe ich mein Know-How beratend zum Wohl des Kunden ein. **Der eigentliche Arbeitgeber ist unser Kunde und wir alle erfüllen gemeinsam dessen Wünsche. Wir alle dienen, indem wir Wünsche erfüllen und Probleme lösen! Und das ist gut so.***

Wir haben allen Grund, den Aspekt »dienen«, der im Wort Dienstleistung steckt, täglich ernst zu nehmen und mit Leben zu füllen! Wer es nicht wahrhaben will, und meint, wir seien reine Industrie und fernab

von Dienstleistung, hat ein Problem mit seinem beruflichen Selbstverständnis. Was ist überhaupt meine Leistung als Buchbinder? Ich verkaufe mitnichten Bücher. Auch nur am Rande verkaufe ich Bucheinbände. Mein Produkt ist allein: Zuverlässigkeit in Termin und Qualität. Denn das ist der Kundenwunsch!

Schon als Kind in der Handwerksbuchbinderei habe ich beim Annehmen von Telefonaten zuvorkommend und verbindlich auftreten müssen. Höflichkeit kann gewiss an Unterwürfigkeit grenzen. Wer sich einmal mit professionellem Beschwerde-Management und Reklamationsbearbeitung befasst hat, der weiß, dass eine leichte Demut sogar unabdingbar ist. Zielführend ist diese allerdings nur dann, wenn diese Empfindung nicht geschau-spielert, sondern innerlich echt ist. Und ebenso innerlich echt muss ich dienen wollen, um authentisch als Dienstleister aufzutreten. Dann tut es nicht weh, sondern fühlt sich gut an, am Telefon zu fragen »Womit kann ich dienen?«