

# Von schläfrigen Mumien und rasanten Raketen

Johannes Baumgartner ließ Besucher im Cineplex am „Geheimnis der Begeisterung“ teilhaben

Radiomoderator und Bestsellerautor Paul Johannes Baumgartner hält einen Vortrag vor Vertretern des Arbeitskreises für Kommunal- und Wirtschaftsfragen.

von Noel Rhiel

**Marburg.** Beim 17. Marburger Wirtschaftstag konnte Kommunikationsexperte Paul Johannes Baumgartner den anwesenden Zuhörern wichtige Tipps mit auf den Weg geben. Der Autor des Ratgebers „Das Geheimnis der Begeisterung“ wurde eingeladen, vor mehr als 100 Mitgliedern des Arbeitskreises für Kommunal- und Wirtschaftsfragen Marburg (AfK) einen Vortrag zu halten. AfK-Geschäftsführer Thomas Janssen und stellvertretender Vorsitzender Rolf Witezek wählten das Cineplex als Veranstaltungsort.

Paul Johannes Baumgartner, der auch als Radiomoderator bei Antenne Bayern zu hören ist, erklärte zunächst die vier Typen an Mitarbeitern, die typischerweise in einem Betrieb vorkommen: Die Mumie, die schläfrig-deprimiert in einem langsamen Tempo sehr wenig Arbeit verrichtet, gibt es ebenso, wie den

Brandstifter, der versucht, der Firma aktiv zu schaden. Auch das „gut gelaunte Blümchen“ ist in jeder Firma anzutreffen, so Baumgartner – ebenso, wie die „Rakete, die immer auf Hochtouren arbeitet“, so der Moderator.

Und vor allem die Rakete, erläutert Baumgartner, sei in der

Lage, andere zu begeistern: „Wesensmerkmale einer Rakete: Die ist aktiv. Die ist progressiv. Die ist manchmal auch ein bisschen exzessiv.“

Was genau der Referent unter „Begeisterung“ versteht, gibt er in einigen kurzen Anekdoten zu verstehen: So habe er einmal kurz vor einem Seminar

festgestellt, dass er das Ladegerät seines Notebooks zu Hause vergessen hatte. Als er an der Hotelrezeption nachfragte, ob er sich ein Netzteil leihen könne, bot ein Mitarbeiter namens Julian an, Baumgartner sein eigenes, privates Netzteil zu leihen. „Julian machte sich extra die Mühe, zu seiner Woh-

nung zurückzufahren, um das Gerät zu holen, und rettete so meinen Vortrag.“ Paul Johannes Baumgartner war von dieser Aktion begeistert. Der Wille Julians, zur Zufriedenstellung eines Kunden diese Mühe auf sich zu nehmen, sei genau das, was er unter „Begeisterung“ verstehe: „Dann kommt die Sternstunde des größten Begeisterungsfaktors überhaupt: Das ist der Mensch. Das sind nicht unsere Produkte. Das sind nicht unsere Dienstleistungen oder unsere Services. Das ist der Mensch.“ Und der werde in Zukunft noch wichtiger, „weil nur Menschen valide Emotionen aussenden und empfangen können“.

Dieser Aspekt eines charismatischen Menschen, der die Erwartungen der Kunden auf einzigartige Weise übertreffen könne, sei es, was bei ihnen Begeisterung hervorrufe.

Wenn Kunden vom Service eines Unternehmens letztlich so begeistert seien, dass sie ihren Freunden und Bekannten von der positiven Erfahrung erzählten, „kann man als Unternehmen Fans gewinnen“, so Baumgartner. In einer Formel fasste er dieses Prinzip zusammen: „Begeisterung = Erwartungshaltung + X, wobei X jene zusätzlichen, menschlichen Faktoren symbolisieren.



Die AfK-Vorsitzenden Thomas Janssen (rechts) und Rolf Witezek (links) mit Referent und Moderator Johannes Baumgartner.

Foto: Noel Rhiel