

# Parkhäuser – Stressfaktor für Kunden und Mitarbeiter!?

Durch Coaching und Mystery Parking zu mehr Serviceorientierung und Mitarbeitermotivation.

Die Benutzung von Parkhäusern ist im Prinzip für jeden Autofahrer und jede Autofahrerin unvermeidlich, er/sie sieht sich also einem Zwang unterworfen. Wenn dann die Servicequalität durch wenig einfühlsames Verhalten oder gar Unfreundlichkeit der ServicemitarbeiterInnen nicht zufrieden stellend ist, sind Beschwerden an der Tagesordnung. Für viele BenutzerInnen sind Parkhäuser noch immer ein ungewohntes Terrain. Die Schwelle von der sachlich vorgetragenen Beschwerde bis zur Eskalation durch vielleicht klaustrophobisch bedingte Angstsituationen ist oft niedrig. Hier gilt es, durch spürbare Freundlichkeit, Empathie und zielgerichtetes Vorgehen den Kunden zu führen und Beschwerden vor Ihrer Entstehung zu vermeiden.

Von August bis September 2006 fand für die MitarbeiterInnen des Leitstandes der OPG in Osnabrück eine Qualifizierungsmaßnahme statt, in der auf die Fähigkeiten, die Bedürfnisse und die Engpässe des einzelnen Mitarbeiters intensiv eingegangen wurde. Unter der Leitung von Uwe Horstmann von der Organisationsberatung Meinsen und Steinhübel aus Osnabrück bekam jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter direkt am Arbeitsplatz ein Einzelcoaching. In diesem geschützten Rahmen konnten Engpässe oder Probleme, die in einer Seminarsituation oft aus Angst vor der Gruppe nicht angesprochen werden, direkt zwischen MitarbeiterIn und Coach erörtert und einer möglichen Optimierung zugeführt werden. So wurde Arbeitszeit statt Seminarzeit genutzt um direkte Verbesserungen zu erzielen.

Die gleich zu Beginn wirksamste Veränderung war die individuelle und persönliche Meldung bei auftretenden Schwierigkeiten. Ohne lange Ansageformeln aber mit dem bewussten Einsatz von Sprachmelodie und Namensnennung wurde erreicht, dass Kunden das Gefühl bekamen, mit einem Menschen und nicht mehr mit einer Schranke oder einem Geldautomaten zu sprechen. Interessanter Nebeneffekt: Über 60 % der Hilfe suchenden Kunden nannten ebenfalls ihren Namen – und das ohne Aufforderung!

Im weiteren Verlauf des Coachings wurde der Umgang mit den sich wiederholenden Situationen in Echtzeit geübt. Durch strukturiertes Feedback mit konstruktiven, individuellen Verbesserungsvorschlägen wurde Schritt für Schritt eine Verbesserung des Kundenumgangs erreicht.

Ein Kernthema des Coachings war der Einsatz von „Quittungen“ – also nicht „Widersprechen“ und „Dagegenhalten“ sondern Eingehen auf die Bedürfnisse und Empfindungen des Kunden. Diese Methode spart Zeit und erhöht die Zufriedenheit – und das auf der Seite der Kunden und der Mitarbeiter!

Von Anfang an wurde allen Mitarbeitern klar kommuniziert, dass es bei dieser Maßnahme nicht nur wieder einmal um eine Weiterbildung geht, sondern dass die neue, stärker kundenorientierte Art auch überprüft wird. Am Ende der Maßnahme wurden in einem Workshop mit allen Beteiligten Regeln und Maßstäbe verabschiedet. Um dieses dann zu überprüfen, kamen in den auf den Workshop folgenden Wochen speziell vorbereitete „Mystery-Parker“ in die Parkhäuser und schilderten den MitarbeiterInnen ein „Problem“. Das Ergebnis wurde ausgewertet und war eindeutig: Eine deutliche Verbesserung zum vorherigen Verhalten, weniger Reklamationen und ein deutlich reduzierter Stressfaktor.

## **Das Vorgehen im Überblick:**

- Schritt 1: Die OPG führte ein Gespräch mit Meinsen und Steinhübel. In diesem Gespräch wurde die spezielle Situation und die Stärken und möglichen Engpässe der Mitarbeiter erörtert.
- Schritt 2: Es wurde ein auf die Mitarbeiter und die Rahmenbedingungen fokussiertes Konzept zur Erhöhung der Servicequalität erarbeitet.
- Schritt 3: Die Maßnahme wurde in der Bandbreite von Einzel-, Team und Führungskräfte-Coaching durchgeführt.
- Schritt 4: In einer moderierten Schlussbesprechung mit allen betroffenen Mitarbeiter vereinbarten diese einen neuen Qualitätslevel.
- Schritt 5: In den auf die Qualifizierung folgenden Wochen erfolgte ein „Mystery-Parking“. Das heißt, verschiedene auf die Qualitätskriterien geschulte „Kunden“ besuchten die Parkhäuser und schildern den Mitarbeiter ein „Problem“.
- Schritt 6: Die Ergebnisse des „Mystery Parkings“ wurden präsentiert und das weitere Vorgehen zur Qualitätserhöhung und/oder zur Qualitätssicherung wurden besprochen.

Weitere Fragen beantworten gern:

### **Karl-Heinz Ellinghaus**

c/o Osnabrücker Parkstätten-  
Betriebsgesellschaft mbH (OPG)  
Kamp 1c  
D-49074 Osnabrück  
Tel.: (0541) 33 12 5 11  
Fax: (06 61) 33 12 5 29  
<mailto:ellinghaus@@opg-os.de>

### **Uwe Horstmann**

MEINSEN & STEINHÜBEL



Franz-Lenz-Straße 2  
49084 Osnabrück  
fon.: 0541-202 79 00  
fax: 0541-20 23 93 55  
[horstmann@msup.de](mailto:horstmann@msup.de)