



Vinzenz Baldus

## Mein Gehalt zahlt der Kunde!

ServiceEdition  
2014, 191 Seiten  
€ 19,90/sFr 28,50  
ISBN 978-3-9807324-5-1

**ServiceCoach Vinzenz Baldus zeigt in seiner pointierten Art, wie motivierte Mitarbeiter für begeisterte Kunden sorgen – oder das genaue Gegenteil. Neben fallweiser Polemik hat er ganz konkrete Tipps und Schritte parat, um zum Spitzen-Dienstleister zu werden.**

### ABSTRACT

«Vinzenz Baldus nimmt kein Blatt vor den Mund, noch nicht einmal ein klitzekleines», lautete der Befund einer Journalistin, die ihn interviewte, «er provoziert gern und er tut das gut». Nicht nur in seinen humorvollen Vorträgen, sondern vor allem auch in seinen Büchern holt Baldus gern zum Rundumschlag gegen alle aus, die noch nicht begriffen haben, dass ihr Einkommen vom Kunden bezahlt wird.

«Die Kunden sind unsere eigentlichen Arbeit-Geber», so Baldus, «nur sie bringen Arbeit und Geld ins Unternehmen! Alle anderen ziehen es wieder aus dem Unternehmen heraus – vom Unternehmer über die Beschäftigten bis hin zum Finanzamt und zur Müllabfuhr».

#### Lieber Maschinen als Menschen bedienen

Wenn das zutrefte, folgert Baldus richtig, dann sei die persönliche Service-Qualität der Mitarbeiter (Baldus betont gern Mit-Arbeiter) der entscheidende Wettbewerbsfaktor. Denn «Kunden bleiben dem treu, der sie am besten betreut», so sein Credo. Um die Dienstleistungsbereitschaft sei es aber bekanntermaßen in Deutschland schlecht bestellt. «Wenn ein Deutscher eine Maschine bedient, dann glänzen seine Augen! Wenn er einen Menschen bedienen soll, dann sträuben sich ihm die Nackenhaare!» soll schon Alt-Bundespräsident Roman Herzog über seine Landsleute gesagt haben.

Kunden lassen sich gerne von begeisterten Mitarbeitern anstecken. «Was ich denke, strahle ich aus und was ich ausstrahle, ziehe ich an», ist Baldus überzeugt.

#### Der Baldus'sche Mitarbeiterzoo

Die Baldus'sche Mitarbeitertypologie kennt vier Arten: das bissige Krokodil, das schon frühmorgens den Bodenbelag anmurrert, das gleichgültige Nilpferd, das Dienst nach Vorschrift leistet, die hochnäsigen Spitzmäuse, die Kunden lieber belehren als bedienen und schließlich den leidenschaftlichen Delphin, den einzigen Leistungsträger in Unternehmen. Überhaupt liebt Baldus die bildhafte Sprache und pointierte Ausdrucksweise, etwa wenn er den Leser auffordert, zwischen Passion oder Pension zu wählen, sich zu entscheiden, ob er als Persönlichkeit oder als Personal gelten will, ob er die Komfort- oder die Kommvor-Zone wählt.

#### Schritt für Schritt zum ServicePartner

Der Autor hat eine klare Vorstellung davon, was Spitzen-Dienstleister auszeichnet: es sind 18 Kriterien in Bezug auf Eigen-Motivation, Sozial-Kompetenz, Fach-Kompetenz und Strategische Kompetenz. Im letzten Kapitel hilft Baldus dem Leser, seinen persönlichen Entwicklungsplan zum «ServicePartner» zu erstellen, ganz im Sinne des Leitsatzes: «Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein».

### AUTOR



Vinzenz Baldus ist nach einer langjährigen Karriere in Marketing und Vertrieb seit 1987 als der ServiceCoach selbstständig. Seine ServiceSchule widmet sich der Entwicklung der Persönlichen Service-Qualität von Führungskräften und Mit-Arbeitern.

### BEWERTUNG

Informationswert  
★★★★★

Neuigkeitswert  
★★★★□

Praxisorientierung  
★★★★★

Gliederung  
★★★★□

Verständlichkeit  
★★★★★

LeseFreude  
★★★★□