Leichter leben am Arbeitsplatz in der Dienstleistung: Ein europäischer Vergleich

Ein zufriedener Mensch ist ein engagierter Mensch – sowohl am Arbeitsplatz als auch in der Gesellschaft.

Der Dienstleistungssektor wächst kontinuierlich und spielt sowohl in Deutschland als auch in Griechenland eine zentrale Rolle in der Wirtschaft. In beiden Ländern stehen Mitarbeitende im direkten Kundenkontakt täglich vor großen Herausforderungen. Während in Deutschland oft ein hoher Erwartungsdruck und straffe Strukturen den Arbeitsalltag prägen, ist in Griechenland der Dienstleistungssektor stark von persönlichen Beziehungen und Flexibilität gekennzeichnet. Doch in beiden Ländern ist eines gleich: Der Umgang mit Kund:innen kann herausfordernd sein und die Motivation des Personals auf die Probe stellen.

Immer häufiger berichten Mitarbeitende von einem rauerem Umgangston und aggressivem Verhalten in Kundeninteraktionen – sei es im Tourismus, Warenhäusern oder anderen Bereichen. Sogar Eskalationen sind in vielen Ländern zur Normalität geworden, was oft zu Überforderung und einem Gefühl der Ohnmacht führt.

Zusätzlich fällt es vielen Mitarbeitenden schwer, Entscheidungen der Geschäftsleitung nachzuvollziehen, insbesondere wenn sie wenig wirtschaftliches Hintergrundwissen haben. Führungskräfte stehen vor der Herausforderung, diese Entscheidungen transparent und verständlich an ihre Teams zu vermitteln. Hier kann wirtschaftliches Verständnis Sicherheit schaffen und dazu beitragen, mehr Akzeptanz und Leichtigkeit am Arbeitsplatz zu gewinnen.

„Im Team fällt alles leichter“ – eine Aussage, die in der Theorie oft selbstverständlich erscheint, sich in der Praxis jedoch nicht immer bewahrheitet. Eine effektive Zusammenarbeit hängt maßgeblich von klarer Kommunikation und gemeinsamen Werten ab. In Deutschland wird oft ein strukturierter, faktenbasierter Kommunikationsstil bevorzugt, während in Griechenland ein stärker persönlicher und emotionaler Austausch gepflegt wird. Doch unabhängig von der Kultur bleibt eines entscheidend: Missverständnisse und unklare Zielsetzungen erschweren die Zusammenarbeit überall.

Der Tourismus ist in Griechenland einer der am stärksten wachsenden Sektoren in der Dienstleistung, sogar in der gesamten Wirtschaft des Landes. Stoßen hier die Einheimischen an Grenzen durch die Massen an Tourist:innen? Was können wir in Deutschland von dem Land lernen und sie von uns?

Diese Weiterbildung hilft Ihnen, die notwendigen Fähigkeiten zu entwickeln, um in jeder Kund:innensituation souverän zu agieren. Sie lernen, Ziele klar zu formulieren, Kommunikation im Team zu stärken und gemeinsame Werte aktiv zu leben, damit der Arbeitsalltag für Sie und Ihr Team leichter wird.

Durch den Seminarort und die Inhalte vertieft sich der europäische Gedanke. Der Kurs hilft Ihnen sich für andere europäische Länder zu begeistern und die Perspektive zu verändern und offen zu bleiben für andere Kulturen.

GESELLSCHAFTLICHER ANTEIL - GA

Inhaltlicher und thematischer Seminarverlauf

Unterrichtszeiten:

- Vormittag: 9:00 – 12:30 Uhr
- Mittagspause: 12:30 Uhr – 13: 30 Uhr
- Nachmittag: 13:30 – 16:00 Uhr

Montag:

9:00 – 10:00: Begrüßung, organisatorische und inhaltliche Einführung

- Vorstellungsrunde
- Erwartungen
- Darstellung Seminarplan

10:00 – 11:00: Inhaltlicher Einstieg: Selbstverwirklichung am Arbeitsplatz: Ein Mehrwert für die Gesellschaft (GA: 60 Minuten).

11:00 – 12:30: Formen von Dienstleistungsunternehmen

- Branche, Größe, Rechtsform
- Strukturen von Dienstleistungsunternehmen
- **Wirtschaftssektor Dienstleistung in Griechenland, Schwerpunkt Tourismus**

13.30 – 15:00: Typologie des Unternehmens bei der Erbringung von Dienstleistungen

- Gründe für die Standortwahl von Unternehmen:
Verantwortung für Gemeinschaft in Städten und Gemeinden (GA:30 Minuten)
Abteilungen in Dienstleistungsunternehmen: Zuständigkeiten als Sicherheit
- **Zentrale Rolle Tourismus Lage Griechenland?**
- Hierarchische Gliederung der Aufbauorganisation: Orientierung im Unternehmen
- Wettbewerbsstrategie nach Porter: Rahmenwerk zum Verständnis von Marktpositionierungen

15:00 – 16:00: **Zwei Länder in Europa, Rolle des Tourismus**

- Tourismus in Griechenland als zentrale Rolle in der Wirtschaft
- Deutschland Dienstleistungswüste?
- Deutschland versus Griechenland: Ein Vergleich

Dienstag:

9:00 – 12:30: Marketing in der Dienstleistung

- Gruppenübung: Welches Marketing passt zu meinem Unternehmen?
- Instrumente der Kommunikationspolitik: Werbung: Fluch oder Segen für den konsumierenden Menschen (GA: 60 Minuten)

13:30 – 16:00: Produkte und Prozesse als Mitarbeitende mitgestalten

- Der PDCA Zyklus
- Gruppenarbeit: Balance Scorecard erstellen

Mittwoch:

9:00 – 12:30: Teamarbeit und Ziele

- SMART – Zielformulierung
- Maslow`sche Bedürfnispyramide: Menschliche Bedürfnisse in der Gesellschaft beeinflussen soziale Dynamiken (GA: 30 Minuten)
- Diversität in der Gesellschaft: Vielfalt als Chance für ein reicheres soziales Umfeld (GA: 30 Minuten)
- Teambuilding: Effizienzsteigerung, Lösungsfindung, Motivation, besseres Arbeitsklima
- Soziale Bindung in Griechenland: Ein kultureller Vorteil in der Gesellschaft (GA: 30Minuten)
- SMART: Ziele in der Gemeinschaft erreichen (GA: 30 Min)
- Werte der Allgemeinheit im Team erarbeiten und installieren (GA: 30 Min)
- Griechenland versus Deutschland: Vergleich Werte Griechenland Deutschland
- Change fordert die Bevölkerung: Gründe erarbeiten und Mitarbeitende begeistern für Veränderung (GA:30 Minuten)
- Gruppenübung: Sind Deutsche unflexibler als Griech:innen?
- Führungsstile in Theorie und Praxis: Das Individuum erwartet Selbstbestimmung: ein europäisches Phänomen? Unterschiede Deutschland - Griechenland (GA: 30 Minuten)

13:30 – 14:00: Gruppenphasen nach Kurt Lewin und Bruce Tuckman

- Gruppierungen erkennen (GA: 15 Minuten)

14:00 - 15:00: Gruppenübung: Herausforderungen in der täglichen Teamarbeit

15:00 – 16:00 Nachhaltige Führung: Ein Auftrag für die Gesellschaft

- Notwendigkeit und Chance für die eigene Zufriedenheit am Arbeitsplatz
- Gruppenarbeit: Motivationsansätze für nachhaltiges Handels erarbeiten mit dem Schwerpunkt Tourismus (GA: 45 Minuten)
- (Eigeninteresse, Kollektive Verantwortung, Arbeitgeber:innenaufgaben)

Donnerstag:

9:00 – 12:30: Kommunikation situationsgerecht gestalten: Deeskalation als Auftrag

- Der, die Kund:in als Spiegel der Gesellschaft? (GA:60 Minuten)
- Vortrag: Seminarhotel: Guestrelation: Erfahrung mit Kund:innen, Beschwerdemanagement
- Interaktionen aufgrund von Kommunikationsmodellen: Erschöpfung und Aggressivität in der Gesellschaft (GA: 60 Minuten)
- Airbnb in Griechenland: Wohnungsnot durch Kurzvermietung
- Kollektive Verantwortung: Umgang mit Konflikten (Thomas-Kilmann Modell) (GA: 90 Minuten)

13.30: - 14:30: Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation (Hofstede), Diveristy als Chance (GA: 60 Minuten)

14:30 – 16:00 Praktische Übung: Konfliktgespräch in Zweiergruppen (auf Wunsch mit Videoaufnahme)

Freitag:

9:00 – 12:30: Kund:innenbedürfnisse und Kundinn:enorientierung

- Kund:innenzufriedenheit messen (KANO)
- Kundentypologie nach Karl Heinz Lorenz
- Kund:innenenbindung gemeinsam erarbeiten
- Kund:innenbeziehung verstehen im Kundenbeziehungs-Lebenszyklus
- Deutschland – Griechenland: Welch:er Kund:in ist angenehmer?

13:30 – 14:30:

- Customer Satisfaction Store und Net Promoter Score
- Verhaltensmodelle (DISG Modell)
- Rechte als Verbraucher

14:30 – 15:30: Gruppenübung: Kritisches Kund:innengespräch

15:30 – 16:00: Zusammenfassung des Seminars

- Feedbackrunde
- Evaluation durch die Teilnehmer:innen
- Verabschiedung