

# Erster großer Freundlichkeitstag

Unter dem Motto "Mehr Freundlichkeit im Kundenservice" lädt das Team der Kölner Akademie für Freundlichkeit am 15. September 2000 zum ersten großen Freundlichkeitstag ein. Die Veranstaltung wird in Form einer OpenSpace-Konferenz abgehalten und versteht sich als Plattform für einen Erfahrungsaustausch zwischen Unternehmern, Führungskräften und Personalentwicklern, die im Bereich Dienstleistung, Einzelhandel, Handwerk und Industrie tätig sind. Der Freundlichkeitstag findet im Gästehaus Petersberg/Königswinter statt. Die Gründerin der Kölner Akademie für Freundlichkeit, Diplom-Psychologin Natalie Mai, hat es sich nach eigenen Angaben zum Ziel gesetzt, mit ganzheitlichen Trainingskonzepten mehr Freundlichkeit - im Sinne einer echten („gelebten“) Freundlichkeit - als Unternehmensphilosophie in den Unternehmen zu installieren. Der durch natürliche Freundlichkeit geschaffene Mehrwert ist vor allem für Kunden von Unternehmen der Bereiche Dienstleistung, Einzelhandel, Handwerk und Industrie wichtiger denn je:

Wertschätzung und Anerkennung zu erleben liegen als menschliches Bedürfnis an erster Stelle. Darum empfindet

der Kunde auch einen erheblichen Mangel, wenn diese fehlen. Und das entscheidet letztlich über seine Kaufentscheidung. Zahlreiche namhafte Unternehmen haben die Chance zur Kundenwerbung und somit zur Umsatzsteigerung durch einen freundlichen Umgang mit ihren Kunden für sich erkannt und bereits entsprechend danach gehandelt. Andere müssen ihren Handlungsbedarf erst noch erkennen, um daraus entsprechende Maßnahmen für sich abzuleiten. Einige Unternehmen haben ihren Bedarf bereits definiert, sind aber noch auf der Suche nach geeigneten Umsetzungsmöglichkeiten. Hierfür bietet der erste große Freundlichkeitstag mit seinem Open-Space-Konzept den idealen Rahmen. Diese neuartige Konferenzform zwingt kein starres Programm auf, sondern ermöglicht dem Teilnehmer, selbst Einfluss auf das Tagungsgeschehen zu nehmen. Die Veranstalter übernehmen dabei lediglich moderierende Funktion und begleiten Workshops, die nach Belieben entstehen. Die Teilnehmer haben so Gelegenheit, eigene Lösungen für ihre persönlichen Fragen zu erarbeiten. Das geballte Know-how der zahlreichen anwesenden Firmen ermöglicht dabei einen fruchtbaren, branchenübergreifenden Austausch.