

# Mit Freundlichkeit

**Positives Einkaufserlebnis statt Reklamation: Maria-Theresa Schinnerl erhielt dafür einen Award.**

SALZBURG (lg). Er wird gerne als

der Oscar der Beratungs- und IT-Branche bezeichnet – und jetzt zielt er den Schreibtisch der Salzburger Unternehmensberaterin Maria-Theresa Schinnerl. Die Rede ist vom „Constantinus Award“, mit dem seit 2003 jährlich Österreichs beste wissensbasierte Dienstleistungen in den Branchen Unternehmensberatung, Informationstechnologie und Buchhaltung prämiert werden. Aus 150 eingereichten Projekten wählte eine Fachjury die Sieger – in der Kategorie „Personal und Training“ setzte sich Schinnerl vom Beratungsunternehmen „die impulsgeber“ durch und gewann mit dem Pro-

jekt „der REIZ-ende Kunde: Wenn der Kunde laut wird“. Dabei geht es um die Wichtigkeit von Mitarbeiterschulungen im Bereich Kundenkontakt, die Schinnerl für Führungskräfte einer Spar-Zweigniederlassung konzipierte.

## Positives Kundenerlebnis

„Ich freue mich sehr über die Auszeichnung, das ist ein sensationeller Erfolg. Die anderen eingereichten Projekte waren großteils sehr digitalorientiert, meines war rein analog – für mich auch eine Bestätigung, dass der persönliche Kontakt mit den Kunden, also das Menschliche, eine wesentliche Rolle spielt“, betont die 39-jährige. Die Jury lobte die Nachhaltigkeit beim „REIZ-enden Kunden“ und die direkte Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern. „Kunden haben heute immer höhere Ansprüche, dementsprechend oft sind Mitarbeiter im Arbeitsalltag

mit Beschwerden konfrontiert. Mit dieser Schulungsoffensive gelingt es, diese Reklamationen in positive Kundenerlebnisse umzuwandeln. Wir haben damit den Mitarbeitern sozusagen Werkzeuge, etwa was die Rhetorik betrifft, geliefert“, führt die Unternehmensberaterin aus. Schinnerl ist seit 2011 in der Unternehmensberatung aktiv, gemeinsam mit Alexander Egger ist sie in der Geschäftspartnerschaft „die impulsgeber“ vereint.

## Wie ein Mosaiksteinchen

Ihre Beratungsleistung bietet die Mutter einer siebenjährigen Tochter unter dem Motto „helping people to shine“ an, und das aus Überzeugung: „Für mich sind Freundlichkeit und Höflichkeit die wesentlichen Pfeiler des Erfolgs. Man muss jedem einzelnen Mitarbeiter bewusst machen, dass die eigene Leistung wie ein Mosaiksteinchen

# zum Erfolg



**Für die Unternehmensberaterin Maria-Theresa Schinnerl trägt jeder einzelne Mitarbeiter zum Erfolg bei.**

Foto: die impulsgeber/Keiber

zur Kundenzufriedenheit beiträgt. Das muss man schulen“, so Schinnerl, die es mittlerweile unter die Top-100-Trainer von

„Speakers Excellence“ geschafft hat. Weitere Informationen unter [www.dieimpulsgeber.com](http://www.dieimpulsgeber.com)

Platz drei der b



Vor zu Ö F