



## **Presstext**

### **„Natürlich bin ich freundlich....“**

**Köln.** „Wenn man mir sagt: ‘Natürlich bin ich freundlich!’, schwingt nicht selten ein „aber“ mit“, bemerkt Tanja Baum lächelnd. Sie ist Inhaberin der „Agentur für Freundlichkeit“. Dieser Name ist Programm, denn Freundlichkeit ist das zentrale Thema des Kölner Unternehmens. Obwohl viele meinen, freundlich zu sein – ob zu Kunden oder zu Kollegen – wird es von anderen oft nicht so empfunden. Und aus dieser Fehleinschätzung resultieren teils fatale Folgen.

In den fünfzehn Jahren ihrer Tätigkeit als Trainer, Berater und Coach hat Tanja Baum schon mit über hundert Unternehmen zusammengearbeitet. Sie und ihr achtköpfiges Team installieren Freundlichkeit in Unternehmen – und verändern auf diese Weise die Unternehmenskultur.

Nicht immer offensichtlich

Häufig werden die Kölner Spezialisten zur Lösung eines konkreten Problems gerufen. Nicht selten stellt sich dann heraus, dass die Ursache an ganz anderer Stelle zu suchen ist als erwartet. Ist beispielsweise die Freundlichkeit gegenüber Kunden nicht optimal, so wird zunächst ein Serviceproblem vermutet. Genauso könnten aber auch interne Unstimmigkeiten die Ursache sein. Das herauszufinden und zu beheben ist eine der Aufgaben der Kölner Agentur.

Die Arbeit der Agentur für Freundlichkeit unterscheidet sich grundlegend von einer typischen Unternehmensberatung. „Obwohl es genau das ist. Aber wir stellen den Menschen in den Fokus. Wir implementieren Freundlichkeit auf allen Unternehmens-Ebenen und erreichen so Veränderungen in jedem Bereich“, erläutert die Agentur-Inhaberin. „Das führt zu wirtschaftlichem Erfolg – aber auch zu emotionaler Freundlichkeit, wie wir sie verstehen. Sie steht für einen wertschätzenden und verantwortungsvollen Umgang mit anderen, aber auch mit sich selbst.“

Tanja Baum führt weiter aus: „Freundlichkeit bildet einen entscheidenden Wertfaktor unseres täglichen Handelns. Aus diesem Grund spielt das Thema Freundlichkeit mit seinen unterschiedlichen Dimensionen und Ausprägungen in allen unseren Arbeitsbereichen eine wichtige Rolle: im Bereich Service Excellence und Kundenorientierung, in Führungskräfte-Coachings, bei der Teamentwicklung, im Umgang mit Konflikten, bei Change-Management-Prozessen in Unternehmen sowie bei der Etablierung einer Unternehmenskultur.“



### Weicher Klang für harte Fakten

Dass zufriedene Mitarbeiter, die gern in „ihrem“ Unternehmen arbeiten, bessere Leistungen erzielen als Personen, die vielleicht innerlich schon gekündigt haben, ist nicht neu, aber immer noch aktuell. „Freundlichkeit in all ihren Facetten ist übergreifendes Thema unserer Arbeit. Sinkende Kosten durch geringere Krankheits-Ausfälle, höhere Effektivität und ähnliches, das, was nach typischen ‘Soft-Skills’ klingt, erreichen wir durch gelebte Freundlichkeit“, so die Agentur-Chefin.

Nach der Zielvorgabe durch die Verantwortlichen analysieren Tanja Baum und ihre Mitarbeiterinnen, wo die Probleme liegen. Die sind häufig in vielen Bereichen zu finden. Das Team trifft auf Mitarbeiter, die gestresst sind, sich in Konflikten mit Kollegen oder Vorgesetzten befinden oder sich ihrer Außenwirkung nicht immer bewusst sind.

In Einzelgesprächen, Workshops Seminaren und Coachings erarbeiten und trainieren die Freundlichkeits-Expertinnen mit ihren Kunden, wie jeder für sich das Thema „wertschätzende Freundlichkeit“ individuell umsetzen - und sich dabei wohl fühlen - kann. „Für den einen oder anderen Mitarbeiter ist das manchmal ein weiter Weg“, lächelt Tanja Baum. Nach und nach verändert sich durch diese Maßnahmen die Kultur im Unternehmen. Der Ton wird besser – einfach freundlicher.

Im Ergebnis sind die Mitarbeiter sehr stolz auf ihre Leistungen. Sie merken, dass sie mit freundlichem Umgang mehr erreichen können. Dieses Bewusstsein bringen sie in ihren Arbeits-Alltag ein. Es verstärkt ihr Gefühl, dass Freundlichkeit auch noch Spaß macht. „Durch die täglichen, kleinen Bestätigungen erreichen wir eine Verhaltensänderung. Die kommt den Unternehmen unmittelbar zu Gute“, weiß die erfahrene Trainerin. Langfristige Kundenbeziehungen und viele Weiterempfehlungen, das ist das Lob für sie und ihr Team.

Agentur für Freundlichkeit



Tanja Baum GmbH

**Tanja Baum**, Inhaberin der 1999 in Köln gegründeten Agentur für Freundlichkeit, verankert mit ihrem achtköpfigen Team Freundlichkeit in der gesamten Unternehmenskultur. Ihre Stärke sind die nahezu einzigartigen Freundlichkeits-Konzepte, die sie mittlerweile in Hunderten von Unternehmen erfolgreich umgesetzt hat.

**Tanja Baum** arbeitet seit 1995 als Personaltrainerin, seit 2003 ist sie zusätzlich als systemische Organisationsberaterin und Coach tätig. Sie berät und trainiert namhafte Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Von ihr sind bisher vier Bücher erschienen: „Die Kunst, freundlich nein zu sagen“ (2001), „Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen“ (2003), „Die Kunst, Konflikte freundlich zu lösen“ (2006) und „Konfliktmanagement für Frauen“ (2008) – alle beim Redline Verlag, erschienen.

Kontakt:

Agentur für Freundlichkeit Tanja Baum GmbH,  
Gleueler Straße 371 C, 50935 Köln.

**Telefon:** 02 21 - 9 13 11 44,

**E-Mail:** [info@agentur-fuer-freundlichkeit.de](mailto:info@agentur-fuer-freundlichkeit.de)

**Internet:** [www.agentur-fuer-freundlichkeit.de](http://www.agentur-fuer-freundlichkeit.de)