

# Drei Tipps, um den Stress im Service leichter zu bewältigen

26.03.2020 | [Partner-News](#)

## Mit Humor durch die Corona-Krise?

*Viele Serviceeinheiten – nicht nur im Tourismus und in sozialen Berufen, sondern vermehrt auch bei Versicherungen und Banken – stehen durch die Corona Krise und die dadurch bedingten Veränderungen unter besonderem Druck. Sei es durch stark erhöhtes Anrufaufkommen (persönliche Kontakte sind ja fast nicht mehr möglich) oder durch gestresstere, teils in Existenznöte geratene Kunden.*

*Damit umzugehen ist für Servicemitarbeiter in diesen Zeiten besonders schwer, denn sie sind auch selbst betroffen. Aber wenn sich Sorgen und Ängste auch im Serviceteam festsetzen, wird es immer schwerer, sich selbst zu schützen und Kunden im Zweifel auch einmal emotional aufzufangen.*

Gegen solche Belastungen gibt es ein bekanntermaßen sehr wirksames Rezept, und das heißt Humor. Humor entspannt, stärkt die Resilienz, fördert die Teamarbeit und gestaltet belastende Arbeitssituationen erträglicher. Im Grunde ein unverzichtbarer Bestandteil der täglichen Servicearbeit.

Aber ist Humor angesichts der weltweiten Krise angebracht? Unbedingt! Denn die emotionale Belastung für alle Beteiligten ist ja noch größer als im Normalfall. Es kommt nur darauf an, den richtigen, empathischen Umgang mit Humor zu üben, sowohl im Kundenkontakt, als auch im Team.

## Drei Tipps, wie Sie mit Humor den Stress besser bewältigen:

- **Erlauben Sie Ihren Mitarbeitern ausdrücklich zu experimentieren, wo und wie es gelingt, ein Lächeln beim Kunden zu erreichen. Das geht öfter, als man denkt und wirkt auch auf den Mitarbeiter zurück – und wenn gelächelt wird, war alles richtig. Sammeln und kommunizieren Sie die Erfolgsgeschichten!**
- **Setzen Sie Impulse, um sich abzureagieren. Das können Albernheiten sein, Bürospiele (wie z.B. Büro-Boule oder Bewegungsspiele) oder (Kurz-) Entspannungsübungen (One-Minute-Meditation). Diese Impulse müssen sehr entschlossen kommen und erfordern oft zu Beginn eigenes Mitmachen, sonst trauen sich die Mitarbeiter nicht, mitzumachen.**

- **Integrieren Sie die Mitarbeiter im Home-Office bei solchen Aktionen über Telefon oder Webex. Dann sind auch diese Kollegen mit ihren Gedanken, Ängsten und Sorgen nicht allein.**

Mehr denn je sind jetzt Führungsqualitäten gefragt! Mit diesen Tipps helfen Sie Ihren Mitarbeitern auch in schwierigen Zeiten das Lächeln zu bewahren – denn eins haben das Corona-Virus und das Lachen gemeinsam – sie sind ansteckend!

**Der Autor: Ralph Lange** berät seit über 20 Jahren namhafte Unternehmen dabei, exzellenten Service zu verwirklichen. Gemeinsam mit Top-Perform-Gründerin Helga Schuler hat er maßgeblich das Erfolgsprogramm „Emotional Power“ für Service- und Vertriebsorganisationen entwickelt. Seit 2019 hat Ralph Lange die Leitung des Berater- und Trainer-Netzwerks inne. [www.top-perform.de](http://www.top-perform.de)