



HÄNSEL & GRETEL

Die Hochzeit . Der Abend . Das Fest

www.haenselundgretel.at

A-4623 Günskirchen . Lindenthalstraße 1 . +43 7246 / 77 42

PRESSEINFORMATION

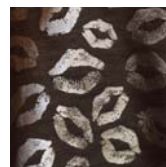
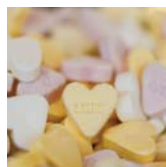
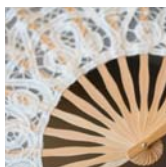
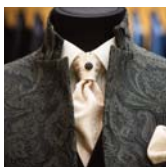
Günskirchen, November 2019

HÄNSEL & GRETEL ist Österreichs erstes empathiezertifiziertes Unternehmen

“Empathie-Zertifikat für emotionale Unternehmensintelligenz” – österreichweit und auch europaweit ganz sicher, aber vermutlich sogar weltweit ist das Hochzeits- und Festmodehaus HÄNSEL & GRETEL in Günskirchen bei Wels das erste Unternehmen, das sich dieser Art der Zertifizierung unterzogen hat.

“In unserer schon fast 40-jährigen Unternehmensgeschichte ist einer unserer wichtigsten Erfolgsfaktoren, dass wir immer wieder neue Wege gehen“, so Inhaberin und Geschäftsführerin Christine Rührlinger. “Gerade in einem so sensiblen Bereich der Modebranche, in dem Emotionen und Gefühle eine immens große Rolle spielen, ist es wichtig, mit den Emotionen und Gefühlen der Kundinnen und Kunden sensibel umzugehen und sie richtig zuzuordnen zu können.“

Regelmäßige Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen für das gesamte Team sind eine der Grundlagen dafür, in einem immer komplexer werdenden Umfeld aus explodierendem Warenangebot, zunehmendem Wettbewerb, den immer schwieriger zu überzeugenden Kundinnen und Kunden weiterhin erfolgreich tätig zu sein. Gerade bei den ständig fordernder werdenden Rahmenbedingungen wie Internet & Co setzt die Empathie-Zertifizierung an. Das Internet mit all seinen Facetten des Online-Handels wird niemals den Menschen im Einzelhandel ersetzen können, solange es im Handel auch empathische Menschen gibt, die sich für den Kunden mit all seinen Bedürfnissen interessieren.



Basierend auf den Thesen von Paul Ekman und seinen sieben Basisemotionen entwickelte die Eilert Akademie in Berlin-Spandau – DAS Institut für Emotionsmanagement am deutschsprachigen Markt – das Thema Mimikresonanz und nonverbale Kommunikation weiter. Zertifiziert wurden allerdings bis dato lediglich Einzelpersonen.

Die Wissenschaft unterscheidet zwischen affektiver, kognitiver und sozialer Empathie. Die soziale Empathie beschreibt das Vermögen, sich auf Menschen unterschiedlicher Herkunft, Kultur, Alter, Temperament und Charakter einzustellen. Aus der emotionalen Intelligenz wurde die emotionale Unternehmensintelligenz abgeleitet und der Weg zur Empathiezertifizierung entwickelt. Beteiligt daran waren der Insight-Spezialist Mag. Uwe Baco, der Prozessexperte Ing. Mag. Karl Langthaler und der Mimikresonanztrainer Mag. Erwin Oppermann (Shop Marketing Unternehmensberatung).

Auditiert wurde bei HÄNSEL & GRETEL zusätzlich zum READ-Test* ein umfangreicher Kriterienkatalog aus Kundenbefragungen, Mitarbeiterbefragungen, Partnerbefragungen und Mystery-Analysen. Gefühle sehen, Menschen verstehen – darum und um das prozessorientierte Nutzen von emotionalen Signalen geht es laut Oppermann. Empathie, also die Fähigkeit, sich in andere Personen hineinzuversetzen, ist Bestandteil der emotionalen Intelligenz und das Fundament zwischenmenschlicher Beziehungen.

Die Braut- und Abendmoden GmbH mit dem Hochzeits- und Festmodehaus HÄNSEL & GRETEL in Gunskirchen und einem Outlet in Linz ist eines der österreichweit führenden Modehäuser im Bereich Hochzeits- und Festmode für Sie & Ihn und beschäftigt knapp 50 Mitarbeiterinnen. Alle im Kundenkontakt befindlichen Mitarbeiterinnen absolvierten im Rahmen dieser Zertifizierung einen Einführungsworkshop und vier eintägige Seminarblöcke sowie ein Online-Training.

* Der READ-Test (entwickelt vom Eilert-Institut, um die Fähigkeit messen zu können, Emotionen anhand der Mimik zu erkennen) steht für Reliable Emotion Action Decoding, also das Entschlüsseln verlässlicher emotionaler Aktionen. Er misst die Emotionserkennungsfähigkeit (EEF) anhand der Interpretation von 49 Gesichtsausdrücken, also die Fähigkeit einer Person, die Gefühle anderer Menschen richtig einzuschätzen. Eine hohe EEF wird als grundlegender Baustein der emotionalen Intelligenz und Grundvoraussetzung für die Resonanzfähigkeit eines Menschen angesehen, bei der es darum geht, wie wirksam jemand mit den erkannten Emotionen umgehen kann.

Für weitere Informationen stehe ich gerne zur Verfügung:
Christine Rührlinger, christineruehrlinger@haenselundgretel.at,
+43 7246 7742 - 12, +43 664 37 22 772





Christine Rührlinger mit (von links) Uwe Baco, Erwin Oppermann und Karl Langthaler



Die Begleiter der Zertifizierung (von links) Karl Langthaler, Erwin Oppermann und Uwe Baco mit Christine Rührlinger und einer kleinen Abordnung des Hänsel & Gretel-Teams

