

TEIL 1

WAS IST EIN FRED?

1. Der erste Fred

Mach aus jedem Tag ein Meisterwerk.

*Joshua Wooden, Vater des legendären amerikanischen
Basketballtrainers John Wooden*

Ich traf meinen ersten „Fred“, kurz nachdem ich, was ich ein „neues“ altes Haus nenne, gekauft hatte. Das bereits 1928 erbaute Haus war das erste, das wirklich mir gehörte, und befand sich in einer schönen Gegend von Denver, die Washington Park heißt. Wenige Tage nach meinem Einzug hörte ich ein Klopfen an der Haustür. Als ich öffnete, blickte ich einem Briefträger, der auf meiner Veranda stand, ins Gesicht.

„Guten Morgen, Mr. Sanborn!“, sagte er fröhlich. „Mein Name ist Fred. Ich bringe Ihnen die Post. Ich wollte mal bei Ihnen hereinschauen, um mich vorzustellen, Sie in der Nachbarschaft willkommen zu heißen und ein bisschen darüber herauszufinden, wer Sie sind und was Sie so machen.“

Fred war ein unauffälliger Typ von mittlerer Größe und trug einen kleinen Schnurrbart. Während seine äußere Erscheinung nichts Außergewöhnliches erahnen ließ, verspürte ich sofort seine Aufrichtigkeit und Herzenswärme.

Ich war ein wenig überrascht. Wie die meisten von uns bekam ich seit Jahren Post, aber ich hatte noch nie solch eine persönliche Begegnung mit meinem Postboten gehabt. Von dieser netten Geste war ich zutiefst beeindruckt.

„Ich bin von Beruf Redner. Ich habe also eigentlich keinen richtigen Job“, witzelte ich.

„Wenn Sie professioneller Redner sind, dann müssen Sie sicher viel reisen“, sagte Fred.

„Ja, das tue ich. Ich bin 160 bis 200 Tage im Jahr unterwegs.“

Mit einem Nicken fuhr Fred fort. „Nun, wenn Sie mir eine Kopie Ihres Reiseplans geben, halte ich

Ihre Post zurück und sammle sie. Ich stelle sie dann nur an den Tagen zu, an denen Sie auch zu Hause sind und sie entgegennehmen können.“

Ich war verblüfft über Freds gewissenhaftes Angebot, sagte ihm aber, dass diese Mühe nicht notwendig wäre. „Warum stecken Sie die Post nicht einfach in den Briefkasten am Haus?“, schlug ich vor. „Ich nehme sie dann heraus, wenn ich wieder zurück bin.“

Fred runzelte die Stirn und schüttelte den Kopf. „Mr. Sanborn, Einbrecher achten ganz besonders auf überquellende Hausbriefkästen. Sie sagen ihnen, dass Sie nicht in der Stadt sind. Man könnte vielleicht bei Ihnen einbrechen.“ Fred war offenbar besorgter um meine Post als ich selbst! Aber er hatte Recht; er war ja der Postexperte.

„Ich mache Ihnen einen Vorschlag, Mr. Sanborn“, sagte Fred. „Ich stecke die Post in Ihren Briefkasten, solange er noch zugeht. So wird niemand auf die Idee kommen, dass Sie nicht zu Hause sind. Alles, was nicht mehr hineinpasst, lege ich zwischen Veranda- und Haustür. Dort sieht es niemand. Und wenn sich auch da zu viel ansammelt, halte ich den Rest für Sie zurück, bis Sie wieder in der Stadt sind.“

An diesem Punkt begann ich mich zu fragen: Arbeitet dieser Typ wirklich für die Post? Viel-

leicht gibt es in dieser Gegend ja einen eigenen privaten Postdienst. Aber Freds Vorschlag hörte sich immer noch ziemlich gut an, und so stimmte ich zu.

Zwei Wochen später kehrte ich von einer Reise heim. Gerade als ich den Schlüssel ins Türschloss stecken wollte, bemerkte ich, dass die Fußmatte fehlte. Ließen die Diebe von Denver nun schon Fußmatten mitgehen? Dann entdeckte ich die Matte in einer Ecke der Veranda; offenbar lag da etwas darunter. Ich hob sie hoch und fand eine Nachricht von – na, wem wohl? – Fred! Nachdem ich sie gelesen hatte, war ich im Bilde. Offenbar hatte ein Kurierdienst ein an mich adressiertes Päckchen während meiner Abwesenheit falsch geliefert. Es war vor einer anderen Tür fünf Häuser weiter abgelegt worden. Als Fred mein Päckchen auf der falschen Veranda entdeckte, hob er es auf, brachte es her, schrieb ein paar Worte dazu und versuchte, es unter der Fußmatte vor fremden Augen zu verbergen.

Fred brachte also nicht nur die Post, jetzt bügelte er auch noch die Fehler fremder Kurierdienste aus!

Sein Einsatz beeindruckte mich zutiefst. Als professioneller Redner bin ich ziemlich geübt darin hervorzuheben, was im Kundendienst und Geschäftsgebaren im Allgemeinen „falsch“ läuft.

Beispiele dafür zu finden, was „richtig“ oder sogar lobenswert ist, fällt mir dagegen viel schwerer. Aber hier war mein Postbote Fred: ein Paradebeispiel dafür, wie kundenorientierte Dienstleistung auszusehen hat, und ein Vorbild für jeden, der etwas an seiner Arbeitsweise verändern möchte.

Ich begann, meine Erlebnisse mit Fred in Vorträgen und Seminaren, die ich überall in den USA hielt, zu schildern. Meine Zuhörer waren begeistert, ob sie nun im Dienstleistungsgewerbe arbeiteten, in einer Fabrik, im High-Tech-Business oder für das Gesundheitswesen – und sie alle wollten von Fred hören.

Zurück in Denver ergab sich die Gelegenheit, dass ich Fred mitteilen konnte, wie sehr seine Arbeit andere inspirierte. Ich erzählte ihm von einer völlig mutlosen Angestellten, die in ihrem Unternehmen keinerlei Anerkennung bekam. Sie schrieb mir, dass Freds Beispiel sie dazu inspiriert hatte, „weiterzumachen“ und damit fortzufahren, was sie im Herzen als richtig erkannt hatte – ohne dafür eine Anerkennung oder Belohnung zu erwarten.

Ich berichtete Fred auch von einem Manager, der mich nach einem Vortrag beiseite genommen hatte. Er gestand mir, er habe bisher nicht gewusst, dass es eigentlich immer sein Ziel gewesen

war, „ein Fred“ zu sein. Und er glaubte, dass einfach jeder, der im Berufsleben steht, sich hervorragende Leistung und Qualität zum Ziel setzen müsse.

Außerdem freute ich mich, Fred sagen zu können, dass einige Unternehmen einen „Fred-Preis“ ausgelobt hatten, um Angestellte zu belohnen, die seine Tugenden – kundenfreundlichen Service, Einfallsreichtum und Hingabe – an den Tag legten. Einmal schickte sogar einer seiner Fans eine Dose selbst gebackene Kekse für Fred an meine Adresse!

Am ersten Weihnachtsfest, nachdem Fred mein Postbote geworden war, wollte ich ihm in aller Form für seinen außergewöhnlichen Kundenservice danken. Ich deponierte also ein kleines Geschenk für ihn im Briefkasten. Am nächsten Tag fand ich einen ungewöhnlichen Brief darin. Der Umschlag trug eine Briefmarke, die aber nicht abgestempelt war. Dann fiel mein Blick auf den Absender; der Brief kam von Fred dem Briefträger.

Fred wusste, dass es nicht erlaubt war, einen unfrankierten Brief in den Briefkasten zu stecken, also hatte er – obwohl er ihn eigenhändig von seinem zu meinem Haus trug – das einzig Richtige getan und eine Briefmarke auf den Brief geklebt.

Ich öffnete den Brief und darin las ich etwa Folgendes: „Lieber Mr. Sanborn, vielen Dank, dass Sie zu Weihnachten an mich gedacht haben. Ich bin geschmeichelt, dass Sie in Ihren Vorträgen und Seminaren von mir sprechen, und hoffe, dass ich Sie auch weiterhin mit außergewöhnlichem Service zufrieden stellen kann. Mit freundlichen Grüßen, Fred der Briefträger.“

In den nächsten zehn Jahren leistete Fred weiterhin Bemerkenswertes. Immer wenn die Briefkästen in meiner Straße überquollen, wusste ich, dass Fred frei hatte. Wenn er nämlich da war, wurde die Post ordentlich gebündelt in den Briefkasten gelegt.

Aber das war noch nicht alles. Fred interessierte sich auch für mich persönlich. Eines Tages – ich war gerade beim Rasenmähen – fuhr ein Auto langsam die Straße entlang. Das Fenster ging herunter, und ich hörte eine vertraute Stimme: „Hallo, Mr. Sanborn! Wie war die Reise?“ Es war Fred, *der frei hatte* und einfach so durchs Viertel fuhr.

Nachdem ich Freds beispielhafte Einstellung zu Arbeit und Arbeitsweise studiert hatte, zog ich den Schluss, dass Fred – und natürlich die Art, wie er seinen Job macht – eine perfekte Metapher für einen hohen persönlichen Leistungsstandard und hervorragende Qualitäten im 21. Jahrhundert

darstellt. Fred – und die zahllosen anderen Freds, die ich schon getroffen und beobachtet habe und die mir in vielen unterschiedlichen Berufen weitergeholfen haben – regte mich dazu an, dieses Buch zu schreiben. Es enthält die einfachen und doch so tief sinnigen Lehren, die mir alle Freds dieser Welt beigebracht haben.

Jeder kann ein Fred werden! Also auch Sie! Nicht nur außergewöhnliche Handlungen und Erfolg in Ihrer Arbeit werden das Ergebnis sein. Sie werden am Ende auch sehen, dass Sie ein außergewöhnliches Leben führen.

2. Die Fred-Prinzipien

Was auch immer Sie sind – seien Sie gut.

Abraham Lincoln

Wahrheit ist übertragbar. Deshalb werde ich mich in diesem Buch häufig auf die Kernideen beziehen, die meiner Meinung nach das Wesen des *Fred-Faktors* ausmachen. Diese Ideen gelten für Ihr Leben wie für Ihre Arbeit. Ich glaube, dass die vier Prinzipien, die ich von Fred dem Briefträger lernte, für jeden Menschen in jedem Beruf und in jeder Situation zu jeder Zeit Gültigkeit haben.