



FISH!

Nun machten sich die Freundinnen endgültig ans Essen und genossen die unterschiedlichen Köstlichkeiten, die ihnen serviert wurden. Irgendwann im Verlaufe des Essens kam der Kellner mit einem Klapphocker an ihren Tisch und setzte sich zu ihnen. Er fragte sie nicht etwa, ob es ihnen schmeckte oder sie noch einen Wunsch hätten, sondern verwickelte sie in ein Gespräch über das Sushi. Wenngleich die Unterhaltung kaum länger als eine Minute dauerte, war es eine angenehme Plauderei, bei der Tako ihnen das Gefühl gab, alle Zeit der Welt zu haben.

Visionsmomente

»Hat euch das Sushi geschmeckt?«, fragte Ishy, die zu Rhonda und Margo an den Tisch gekommen war.

»Es war fantastisch, Ishy. Wie du weißt, wollte ich dich mit meiner Freundin Rhonda bekannt machen. Ich sagte dir ja schon, dass sie im Good Samaritan arbeitet.«

»Willkommen im Takara Too, Rhonda. Ich habe zwar im Moment ziemlich viel zu tun, wollte Sie aber auf jeden Fall begrüßen und Ihnen jede Hilfe anbieten, die ich Ihnen geben kann. Margo und ich hatten vor ein paar Jahren eine Menge Spaß dabei, uns Methoden auszudenken, wie ihrer Bank zu helfen wäre. Allerdings ist Sushi-Zubereitung und ein Restaurant zu leiten wohl weit weniger kompliziert als Krankenpflege. Trotzdem glaubt Margo, dass ich Ihnen vielleicht ein paar Tipps geben kann. Also fragen Sie am besten einfach drauflos.«



FISH!

»Okay. Wie schaffen Sie es, dass die Leute seit vier Jahren geduldig Schlange stehen, um in Ihr Restaurant zu kommen?«

Ishy strahlte übers ganze Gesicht. »Ein ›Visionsmoment nach dem anderen.«

»Visionsmoment?«

»Wir wollen, dass unsere Gäste eine angenehme Erfahrung mitnehmen, wenn sie unser Restaurant verlassen, und jeder Einzelne von uns fühlt sich persönlich verantwortlich, diese Erfahrung mitzugestalten. Wie wir alle wissen, kann die Schlange vor dem Restaurant schon morgen verschwunden sein – aus welchen Gründen auch immer. Also müssen wir dafür sorgen, dass jeder Moment, den die Gäste hier erleben, zu etwas Besonderem wird. Als Margo und ich damals in dem Trainingsprogramm waren, hat man uns eine Menge darüber erzählt, dass man genau wissen muss, was man erreichen will, damit man sein Ziel formulieren und damit zu einer gemeinsamen Vision machen kann. Na ja, und so sind wir bei Takara Too darauf gekommen, jeden Moment, der sich uns bietet, zu nutzen. Daher kamen wir auf die Bezeichnung ›Visionsmoment.«

»Oh, ich glaube, ich habe heute einige dieser Visionsmomente gesehen. Der eindruckvollste war wohl der, als ich eine Dr. Pepper-Light bekam.«

»Ja, das habe ich gesehen. Tako bemüht sich ständig, unseren Kunden kleine Extras zu bieten.«

»Und das hervorragende Sushi tut ein Übriges.«

»Zweifellos. Die Qualität unseres Sushi ist ausschlaggebend,



FISH!

doch wir sollten nicht vergessen, dass auch andere Restaurants ein ausgezeichnetes Sushi bereiten. Vor unserem steht deshalb täglich eine lange Schlange, weil die Kunden mögen, was sie hier erleben. Und wir bemühen uns unablässig, ihnen die bestmöglichen Erfahrungen mit auf den Weg zu geben.«

»Und wie sehen die Erfahrungen aus, die Sie anstreben?«

»Das dürfen Sie mir verraten. Schließlich haben Sie es gerade erlebt.«

»Na gut, ich versuche es, aber seien Sie mir nicht böse, wenn ich irgendetwas auslasse. Zum einen würde ich sagen, dass die Qualität der Gerichte von Bedeutung ist. Margo erzählte mir, wenn Sie keinen einwandfreien Thunfisch bekommen, servieren Sie lieber gar keinen als minderwertigen. Und dann ist da noch die Einrichtung des Restaurants – Understatement und Stilmix, schlicht und einladend zugleich. Außerdem ist Ihr Personal freundlich und aufmerksam, was gewiss nicht aufgesetzt ist. Ach ja, und dann wären da noch die Probehäppchen, die wir serviert bekamen, als wir draußen standen und uns die Füße abfroren.«



Visionen lassen sich nur in Echtzeit vermitteln, indem wir die Möglichkeiten erkennen und nutzen, die sich uns bieten. Diese Möglichkeiten werden zu »Visionsmomenten«, sobald wir aktiv werden.



FISH!

Ishy lächelte und sagte: »Tut mir Leid, die Fußwärmer waren uns ausgegangen, kurz bevor ihr angekommen seid. Aber erzählen Sie weiter.«

»Die Markise mit den seitlichen Plastikplanen zeigt, dass Ihnen Ihre wartenden Kunden am Herzen liegen, und ist darüber hinaus ein Blickfang auf der Straße. Außerdem ist die Begrüßung auf japanisch mit Applaus eine lustige Idee. Aber was mich am meisten beeindruckt hat, ist die ruhige gelassene Art, mit der Ihre Kellner ihre Arbeit machen. Sie gibt mir das Gefühl, ich hätte die ganze Nacht Zeit, und dabei decken sie in einem fort neu ein. Und erst im Nachhinein fällt mir auf, dass ich zwar jeden einzelnen Gang in Ruhe genießen konnte, Ihre Leute aber sofort abgeräumt haben, als wir fertig waren. Die Kellner sind so schnell, dass Ihre Gäste in Ruhe genießen und sich um nichts zu kümmern brauchen. So, wie war ich?«

»Sie können morgen anfangen!«, sagte Ishy, und alle drei lachten.

Nach einer kurzen Weile wandte sie sich erneut an Rhonda. »Ich meinte es übrigens ernst damit, dass ich Ihnen gern helfen will, so weit ich kann, Rhonda. Rufen Sie mich einfach an. Die meisten Dinge, die zu unserer Vision eines guten Restaurants gehören, haben Sie ja bereits allein erkannt. Der Trick besteht allerdings darin, diese Vision am Leben zu erhalten, indem wir täglich unsere persönlichen und unsere gemeinsamen Visionsmomente leben. Wie mir Margo erzählte, haben Sie im Good Samaritan einige beachtliche Veränderungen durchgesetzt. Aber



FISH!

das ist erst der Anfang. Was Sie jetzt brauchen, ist etwas, das den Motor am Laufen hält.«

»Sie meinen, ich sollte meinen Leuten im Krankenhaus von den Visionsmomenten erzählen?«

»Ich meine, Sie sollten mit Margo einen Spaziergang machen und in einer Stunde wieder herkommen. Dann mache ich Feierabend, und wir können uns unterhalten. Können Sie das einrichten?«

Rhonda blickte zu Margo, die mit dem Kopf nickte. »Können wir. Wir sind in einer Stunde zurück.«

Ein Sushi-Spaziergang

Als sie aufstanden, rief Ishy etwas auf Japanisch. Die drei Köche hinter dem Tresen grinsten und wiederholten den Satz im Chor.

»Ich frage mich, was sie wohl gesagt hat. Die Köche schienen es reichlich lustig zu finden.«

»Ich glaube, sie sagte ›die Sushi-Hexe kehrt an ihre Arbeit zurück‹«, sagte Margo. »Das sind die kleinen Verrücktheiten, mit denen sie sich zwischendurch gegenseitig aufmuntern.«

Nachdem Rhonda Will angerufen hatte, um ihm mitzuteilen, dass sie deutlich später als geplant nach Hause kommen würde, verließ sie mit Margo das immer noch vollbesetzte Restaurant. Das Gespräch mit Ishy gab ihr einen Hoffnungsschimmer. *Wenn das vier Jahre funktioniert, vielleicht kann dann ...*



FISH!

»Komm, wir werfen mal einen Blick auf die anderen Sushi-Lokale in der Nähe«, schlug Margo vor. Rhonda stimmte zu, und so machten sie sich auf zu einer Besichtigung der drei anderen Sushi-Restaurants, die zu Fuß von hier zu erreichen waren. In keinem der Restaurants waren besonders viele Gäste, obwohl dies immer noch die Hauptgeschäftszeit für die städtischen Restaurants war, und der Donnerstag als Spitzentag in der Gastronomie galt. Eines der Restaurants, dessen Ausstattung mindestens eine Million Dollar verschlungen habe musste, war fast leer.

Margo blickte durch das Fenster. »Sie haben die teuerste Inneneinrichtung, die man sich denken kann, aber ihnen gelingt es einfach nicht, ihren Gästen ein Erlebnis zu bescheren, das einen bleibenden Eindruck hinterlässt. Ich bin sicher, dass sie ein ausgezeichnetes Sushi servieren, aber ihnen fehlt die Vision. Die nobelste Ausstattung nützt nichts, wenn man außerstande ist, die passende Atmosphäre zu schaffen. Womit wir wieder beim Krankenhaus wären. Du und deine Mitarbeiter, ihr habt eine klare Vision, welche Atmosphäre auf eurer Station herrschen soll. Ihr habt dafür gesorgt, dass Patienten und Personal in einem Umfeld interagieren, das die Heilung der Person und nicht eines einzelnen Symptoms in den Vordergrund stellt. Was ihr jetzt braucht, ist eine Methode, wie ihr das am Leben erhaltet, was ihr mit so viel Mühe geschaffen habt. Ihr müsst verhindern, dass alles wieder in die alte Routine zurückgleitet.«