



„Meridan - Stadt des Lächelns“

*Ein Storytelling von Marion Quaas,
erzählt auf einer Großgruppenkonferenz einer
Firma im Auftrag der Akademie für Freundlichkeit,
Köln.*

Es war einmal ...

... in einem Land vor unserer Zeit ...

... an den weiten Ufern und sandigen Stränden
eines großen Meeres.

Dort – in dem Lande Meridan -
lebten die Menschen friedlich und in Wohlstand
miteinander.

Das Klima war angenehm warm. Die Felder gaben
reiche Frucht, das Meer versorgte alle mit nahrhaf-
ten Fischen und in den Städten blühten Handwerk
und Handel.

Musik- und Theaterfestivals erfreuten die zahlrei-
chen Gäste.

Die meridanischen Gasthäuser waren bei allen
Reisenden und Händlern beliebt ob ihrer Gast-
freundschaft, ihren wohlschmeckenden Speisen
und prickelnden Getränke. Zu jeder Jahreszeit
kamen reisende Fremde in Scharen, um die spru-
delnde Lebensfreude des Meridanischen Volkes
zu erleben. Die Bewohner verdienten viel Geld
durch diese Gäste und behandelten sie deswegen
immer als etwas besonders Wertvolles.

Über das Volk aus Meridan gab es bei den Gästen
und Reisenden ein Sprichwort:

*„Wann immer Du einem Meridaner tief in die
Augen schaust, wirst Du für einen magischen
Moment zu einem Teil dieses Volkes. Du lachst
und bist voller Begeisterung und weißt gar nicht,
wie Dir geschieht.“*

Doch dann wurden die Zeiten härter.

Das Klima verschlechterte sich. Der Regen blieb
aus. Die fruchtbaren Böden verdorrten.

Am härtesten aber traf es die Gasthäuser, die
Bäcker, die Gemüsehändler und Metzger. Sie
konnten den reisenden Fremden keine reichhalti-
gen Speisen mehr bieten. Auch Theater- und
Musikfestivals blieben aus.

Deswegen kamen Reisende immer seltener nach
Meridan. Das vorher selbstbewusste und lebens-
lustige Volk verlor vor lauter harter Arbeit seine
ansteckende Fröhlichkeit.

Sicher wären die Meridaner in dieser einförmigen
Routine irgendwann eingestaubt, wäre da nicht an
einem Frühlingsabend ein Schiff im Hafen der
Hauptstadt vor Anker gegangen. Unter den Händ-
lern, das Schiff verließen, befand sich auch eine
reisende Fremde. Am dritten Abend ihres Aufent-
haltes kehrte sie ein in das Gasthaus nahe dem
Sitz der Regierenden.

*„Verehrte Herrschaften, darf ich mich zu Ihnen
setzen?“*

Drei Herren schauten die Fremde verdutzt von
der Seite an.

*„Entschuldigen Sie meine Unverfrorenheit, aber
ich bin nun schon den dritten Tag meines Urlaub-
es in Ihrer Stadt und habe noch keinen seiner
Bewohner kennen gelernt. Und morgen früh werde
ich Meridan schon wieder verlassen. Dürfte ich Sie
bitten, mir Gesellschaft zu leisten ... nur für heut
Abend?“*

Endlich kam Bewegung in die Herren. Der älteste
Herr bat ihr einen Stuhl an und brachte unsicher
eine Frage hervor: *„Sie wollen wirklich nur drei
Tage ihres Urlaubes hier bei uns verbringen?
Warum nur so kurz?“*

*„Verehrter Herr, mir mangelt es an nichts in Eurem
Lande. Und eigentlich wollte ich auch länger blei-
ben. Doch erlaubt mir eine Frage. Meine Großel-
tern erzählten von Eurem Land Meridan, in das sie
als junge Liebende so gerne reisten. Seit drei
Tagen bin ich nun in Meridan und suche vergeb-
lich in den Gassen und Gesichtern der Bewohner
den wahren Kern des Gerüchtes, von dem meine
Großeltern mir so gerne berichteten.“*

*Ich glaube es ging so: „Wann immer Du einem
Meridaner tief in die Augen schaust, wirst Du für
einen magischen Moment zu einem Teil dieses
Volkes. Du lachst und bist voller Begeisterung und
weißt gar nicht, wie Dir geschieht.“*

Liebe Zuhörer, ob ihr es glaubt oder nicht: Bis tief
in die Nacht hinein diskutierte nun diese Fremde
mit den alten Herren über die wirtschaftlichen
Probleme der Meridaner. Da das Gasthaus nahe

Marion Quaas

Dipl. Kommunikationswirtin

Eisenbahnstr. 21
D-51545 Waldbröl

T+F 0700 – 62 74 66 78
mail@marionquaas.de
www.marionquaas.de

Kreissparkasse Köln
BLZ 370 502 99
Kto 13 53 03 01 24
StNr 215/5192/0016



am Regierungssitz stand, ergab es sich, dass im Laufe des Abends auch der Chef und die Chefin der Regierung und einige hohe Kabinettsmitglieder Einkehr hielten und in die Diskussion mit hineingezogen wurden. Am Ende der hitzig geführten Diskussion – so in die frühen Morgenstunden – stand der Entschluss der Regierenden fest. Sie eilten in ihren Regierungssitz und bestellten die Vertreter der beiden größten Touristen-Städte - Dacumbia und Condo - zu sich.

Die Chefin der Regierung eröffnete die Sitzung mit den Worten:

„Meine verehrten Stadtverordneten von Dacumbia und Condo. Gestern lernten wir diese Fremde Reisende hier kennen. Sie erinnerte uns an den alten Geist unserer Vorväter. Unser Volk war einst ein stolzes Volk. Die Gäste verbrachten ihren Urlaub und ihre Zeit mit uns nicht nur, weil wir so reiche Speise und gutes Handwerk bieten konnten, sondern weil unserer Lebensfreude sie begeisterte. Und so soll es wieder werden.

Deswegen veranstalten wir zwischen unseren besten Städten einen Wettbewerb:

Große Gewinne erwarten die Stadt, die ihren Gästen folgende Leistungen anbietet:

- 1.) die beste Produktqualität*
- 2.) den besten Service*
- 3.) die lebensfrohe Atmosphäre, sprich die magischsten Momente.*

Und das alles muss erreicht werden, ohne dass sich die Preise erhöhen.

Als Krönung gewinnt die siegreiche Stadt neben einer einjährigen Steuerbefreiung einen von der Regierung gestifteten Service-Oskar der heißen soll „Stadt des Lächelns und der magischen Momente“.

Der Service-Oskar wird der Stadt zahlreiche Gäste und Händler bescheren, denn alle in- und ausländische Mitteilungsblätter werden über die Preisverleihung berichten.“

Totenstille im Saal. Ein Vertreter der Stadt Dacumbia erhob leicht zitternd seine Stimme: *„Wie wie wie um Himmels willen stellen Sie sich denn das vor ...wie sollen wir - magische Momente und prickelnde Sekunden für unsere Gäste kreieren?“*

„Hören Sie, verehrte Regierungschefin“, eilte ihm sein Kollege aus der Stadt Condo zur Hilfe, „wir wollen gerne für diesen Wettbewerb unseren Service verbessern. Wir arbeiten gerne noch sauberer, korrekter und schneller. Reicht Ihnen das denn nicht?“

„Nein, das reicht nicht“, fiel plötzlich die Fremde ein: „Schauen Sie sich doch mal um! Lächeln ihre Gäste, wenn Sie durch die Stadt gehen oder in ein Haus einkehren? Sind Sie begeistert? Fühlen Sie sich glücklich alleine dadurch, dass sie das Volk von Meridan erleben?“

Liebe Zuhörer, Sie glauben ja gar nicht, was die nächsten Tage in Dacumbia und Condo los war. Hitzige Diskussionen schallten einem entgegen, wo man sich auch aufhielt.

Es hatte sich bis ins Ausland herumgesprochen, was in Meridan neuerdings los war und jeder der konnte, machte sich auf den Weg, den Wettbewerb mitzuerleben. Die Kassen klingelten wieder.

Und dann geschah etwas, das alles änderte. Ein leichtes Erdbeben und ein nachfolgendes Unwetter mit Unmengen von Regen verwandelte Dacumbia, die südliche der beiden Städte in ein Schlammbad und zerstörte die Straßen. Condo wählte sich damit als Sieger und begann, die Sieger-Feierlichkeiten zu organisieren.

Doch in diesen schweren Stunden ergriffen die Oberen der Stadt Dacumbia die Initiative und versammelten ihr Volk im Bürgerhaus. Sie verkündeten den Ausstieg aus dem Wettbewerb.

Die Wogen der Emotionen schlugen hoch. Einige heulten vor Wut, andere stimmten zu und waren froh, wieder andere protestierten.

Das Blatt wendete sich erst, als eine Gruppe von Gastwirten den Tumult übertönte und das Wort ergriff: *„Bürger von Dacumbia, sicher verlieren wir viele Punkte, da wir durch das große Unglück keinen guten Service und vorwiegend nur noch sandige Produkte anbieten können. Auch der Nachschub an Waren vom Land wird zum Problem. Die Gäste werden sicher mit einem kleineren Angebot vorlieb nehmen müssen. Aber wir können noch gewinnen, wenn wir uns auf eins konzentrieren: Auf die Kreation magischer Momente und prickelnder Sekunden mit unseren Gästen!“*

Da erscholl der Jubelruf *„Weitermachen - Gemeinsam werden wir gewinnen.“* durch die ehrwürdigen Hallen des Bürgerhauses. Ein emsiges Treiben begann. Jeder wollte mitmachen und besuchte einmal am Tag das Bürgerhaus. Dort standen auf großen Tafeln die neuesten Ideen der Arbeitsgruppen. Auch konnte jeder seine eigenen Ideen auf die großen Tafeln einzutragen und sich Arbeitsgruppen zuordnen.

Marion Quaas
Dipl. Kommunikationswirtin
Eisenbahnstr. 21
D-51545 Waldbröl
T+F 0700 – 62 74 66 78
mail@marionquaas.de
www.marionquaas.de
Kreissparkasse Köln
BLZ 370 502 99
Kto 13 53 03 01 24
StNr 215/5192/0016

Seite 2



Die Dacumbianer entdeckten in Diskussionen, dass magische Momente viel damit zu tun haben, welche innere Einstellung sie gegenüber den Gästen fühlen.

Sie fanden heraus, dass Gäste sich total über kleine humorvolle Bemerkungen am Rande freuen.

Auch entdeckten sie die magische Wirkung einer lebendigen Körpersprache.

Sie probierten aneinander aus, dass Augen strahlen und ansteckend lächeln können und dass die Mimik eine ansteckende Ausstrahlung der Freude haben kann und dass Gestik abwehrend oder einladend sein kann.

Die Gruppen entwickelten kreative Arbeitsmottos wie z.B.:

„Jede Begegnung mit meinen Gästen soll perlen wie Champagner!“

„Ich bringe jeden, der mir begegnet, einmal zum Lächeln.“

„Wir erschaffen eine bombige Stimmung unter uns Mitarbeitern, die automatisch auf die Gäste überschwappt wird.“

„Jede Arbeitsstätte braucht einen musisch begabten Mitarbeiter, der die Gäste und Mitarbeiter zwischendurch animiert.“

Alle Stadtbewohner gestalteten die Arbeit für ihre Gäste ab sofort mit kreativen Ideen, Humor und einem Lächeln auf den Lippen. Wenn mal wieder ein Schuh im Schlamm stecken blieb oder der Nachschub an Rotwein in einem der Straßenrisse versunken war, scherzten die Dacumbianer jetzt lieber mit den Gästen anstatt herumzustressen oder zu fluchen. Die Gäste waren begeistert.

Endlich nahte der Tag der Preisverleihung. Der Regierungssitz von Meridan hatte sich herausgeputzt wie eine Braut vor der Hochzeit. Scharen von Bürgern verstopften die Straßen. Hunderte von Schiffen ankerten im Hafen.

Musikbands spielten in allen Ecken. Jahrmärktsstimmung flog den Menschen entgegen.

Auf dem Dach des Regierungssitzes stand ein riesiges Podium.

Schlag Mittag begleitete donnernder Applaus die Stadtvertreter und Preisrichter bei ihrem Gang auf die Bühne. Der Sprecher der Regierenden erhob seine Stimme:

„Liebes Volk von Meridan. Anlässlich der Verleihung des Service – Oskars für unsere „Stadt des Lächelns und der magischen Momente“ geben die Preisrichter ihre Ergebnisse bekannt.“

Der vorsitzende Preisrichter begann: „Wir Preisrichter haben unermüdlich die Gäste in Dacumbia und Condo befragt. Für Condo als Preisträger unseres Service - Oskars spricht, dass die Qualität der Produkte einwandfrei von den Gästen mit Höchstnoten bewertet wurde. Auch die Sauberkeit und der prompte Service stellte alle Gäste zufrieden.“

Wann immer wir die Gäste allerdings befragten, wie denn so die Begeisterung für ihren Aufenthalt in Condo sei, antworteten sie:

„Naja, übertreiben ´se das mal nicht. Zufrieden sind wir schon, aber begeistert. Ne. Begeistert ist was anderes!“

Eine weitere Bemerkung, die oft fiel war: „Letztes hat mich sogar ein Meridaner angelächelt.“

Dennoch, Condo hat absolut super gearbeitet! Sie sind unsere Favoriten.“

Der folgende Applausdonner ließ die Stadtmauern wackeln.

Nun ergriff die Fremde das Wort:

„Wir Preisrichter wissen, dass Dacumbia von einem Unwetter heimgesucht wurde. Dennoch: Wettbewerb ist Wettbewerb! Und ein Oskarpreisträger muss in allen Situationen seine Gäste zufrieden stellen. Leider stellten wir bei unseren Umfragen in Dacumbia fest, dass viele Gäste unzufrieden waren. Zuviel Sand knirschte in den Brötchen und Schuhen, die Stoffe in den Kaufhäusern oder Gästezimmern zierte noch immer Schlammränder und die Kunst-Handwerker wurden meistens nicht rechtzeitig fertig. Hingegen bei unserer Frage nach der Lebensfreude und den magischen und prickelnden Momenten, verteilten die Gäste nur Höchstpunktzahlen.“

Es fielen Bemerkungen wie:

„Alle sind so nett und hilfsbereit trotz des Unwetters!“

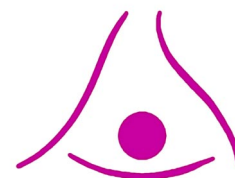
„Ich habe selten so gelacht.“

„Die sind gut drauf hier – trotz der harten Arbeit.“

„Wir lieben es hier zu sein, weil die Dacumbianer es lieben, hier zu sein, trotz der anstrengenden Arbeit.“

Marion Quaas
Dipl. Kommunikationswirtin
Eisenbahnstr. 21
D-51545 Waldbröl
T+F 0700 – 62 74 66 78
mail@marionquaas.de
www.marionquaas.de
Kreissparkasse Köln
BLZ 370 502 99
Kto 13 53 03 01 24
StNr 215/5192/0016

Seite 3



Glauben Sie mir, liebes Volk von Meridan: Uns ist die Entscheidung nicht leicht gefallen. Deswegen haben wir den Service - Oskar in vier verschiedenen Kategorien aufgeteilt.

Verehrter Herr Regierungschef, darf ich Sie bitten den Gewinner zu verlesen!“

„Ja danke, gerne.“ erwiderte der Regierungschef und hob dann seine Stimme zu einem lauten würdevollen Tonfall an, den er für öffentlichen Reden reserviert: „Und der Gewinner ist...“

Die Stadt hielt den Atem an. Von weitem sah man, wie auf dem Podium ein riesiges rotes **Q** als Buchstabe aufgerichtet wurde.

„Der Gewinner in der Kategorie Qualität ist Condo.“

Verhaltender Applaus

... Von weitem konnte man nun beobachten, wie auf dem Podium ein riesiges rotes **S** als 2. Buchstabe aufgerichtet wurde.

„Der Gewinner in der Kategorie Service ist Condo.“

Anschwellender Applaus.

... nun wurde ein zweites riesiges rotes **S** als 3. Buchstabe aufgerichtet.

„Und der Gewinner in der Kategorie Sauberkeit ist Condo.“

Tosender Applaus.

Der Chef der Regierung bedeutete dem Volk zu schweigen. Jetzt ergriff er zusammen mit der Regierungschefin ein kleines aber umso leuchtenderes goldenes **u**. Die beiden bugsiierten es zwischen das **Q** und die beiden **S**.

Die Chefin der Regierung erhob ihre Stimme: *„Und der Gewinner in der Kategorie „Stadt des Lächelns und der Magischen Momente ist ... Dacumbia!“*

Noch bevor sie enden konnte, fiel das Volk mit einem tosenden Applaus ihr ins Wort. Die Menge rief immer wieder laut durcheinander: *„Ein Q-u-S-S für Meridan! Einen KuSS für Meridan!“*

Die Chefin der Regierung eroberte sich wieder das Wort:

„Volk von Meridan. Ab heute wird aus Q-S-S ein Q(K)uSS.

Denn beides gehört zusammen. Einerseits das perfekte Arbeiten mit QSS, sprich Qualität, Service und Sauberkeit.

Und andererseits das u. Das „u“ steht für das bisschen Extra. Es ist das Symbol für einen imaginären Q(K)uSS, den wir als Dankeschön unseren Gästen schenken.

Ab heute schenken wir jedem Gast und jedem Mitarbeiter einen magischen Moment voll mit Lebensfreude, eine witzige Idee, ein kostenloses Lächeln und einen imaginären Q(K)uSS.

Lasst uns zusammen wieder Scharen von fremden Reisenden und Händlern anlocken und das alte Sprichwort wieder zum Leben erwecken, das all unseren Gästen verspricht:

„Wann immer Du einem Meridaner tief in die Augen schaust, wirst Du für einen magischen Moment zu einem Teil dieses Volkes. Du lachst und bist voller Begeisterung und weißt gar nicht, wie Dir geschieht.“

Die Meridaner feierten noch bis tief in die Nacht hinein und genossen ihre wiedergewonnene Lebensfreude in vielen magischen Momenten.

Das war

„Meridan - Stadt des Lächelns“

Ein Storytelling von Marion Quaas, erzählt auf einer Großgruppenkonferenz einer Firma im Auftrag der Akademie für Freundlichkeit, Köln - Thema: "Kundenorientierung + Identifikation der Mitarbeiter mit der Firma + Teamentwicklung"

Marion Quaas
Dipl. Kommunikationswirtin
Eisenbahnstr. 21
D-51545 Waldbröl
T+F 0700 – 62 74 66 78
mail@marionquaas.de
www.marionquaas.de
Kreissparkasse Köln
BLZ 370 502 99
Kto 13 53 03 01 24
StNr 215/5192/0016

Seite 4