



Unternehmen
brauchen mehr als
bloß Facharbeiter.
Sie brauchen
Fach-MitArbeiter.



www.leitbetrieb.com

Unternehmen brauchen mehr als bloß Facharbeiter. Sie brauchen **Fach-MitArbeiter.**

- Warum es zu wenig ist, nur von Fachkräftemangel zu sprechen. Und warum es zu wenig ist, nur Fachkraft zu sein.
- Warum Beschäftigte, die innerlich kündigen, nicht nur ihrem Unternehmen schaden, sondern vor allem sich selbst.
- Warum für den Wandel von Beschäftigten zu Mit-Arbeitern nicht nur Politik und Staat zuständig sind, sondern die Unternehmen selbst.



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



Es mangelt an Fachkräften: Dieser Befund ist heute oft zu hören in Österreich und Deutschland, und er ist nicht von der Hand zu weisen. Dass Unternehmen in vielen Branchen vor der Schwierigkeit stehen, kompetente Fachkräfte in ausreichender Anzahl zu finden, ist eine Tatsache. Doch verstellt diese Diskussion womöglich den Blick auf ein dahinter liegendes, grundlegenderes Problem?

Denn so wichtig die fachliche Kompetenz ist, um Produkte und Dienstleistungen in Top-Qualität anbieten zu können: Sie allein ist zu wenig. Selbst ansonsten hervorragende Fachkräfte werden, wenn sie sich nur als Beschäftigte betrachten, nicht jene Höchstleistungen bringen, die im harten wirtschaftlichen Wettbewerb über die Zukunft entscheiden. Höchstleistungen erbringen nur Mit-Arbeiterinnen und Mit-Arbeiter im besten Sinn des Wortes, mit Motivation, Kundenorientierung und dem täglich gelebten Bekenntnis zu exzellenter Servicequalität.

Diese Eigenverantwortung wird von manchen Medien und Interessensvertretungen leider nicht vermittelt und propagiert – im Gegenteil. Umso wichtiger ist es, dass sich die Wirtschaft selbst um dieses wichtige Thema annimmt, insbesondere jene Unternehmen, die sich als Leitbetrieb verstehen. Mehr dazu in diesem ServiceLetter – ich wünsche Ihnen eine anregende und nutzbringende Lektüre.

Erich Stadler
Gründer und Inhaber der Akzeptia Group
Initiator der ServiceInitiative Leitbetrieb



Suchen Sie nicht Fachkräfte – finden Sie Fach-MitArbeiter!

Was nützt Ihrem Unternehmen eine hochqualifizierte Fachkraft, wenn diese nur Dienst nach Vorschrift macht oder gar innerlich gekündigt hat – so wie heute schon jeder sechste Arbeitnehmer?

Wo sich Unternehmer im Gespräch begegnen, kommt die Rede meist über kurz oder lang auf ein Thema: den zunehmenden Mangel an fachlich geeigneten Mitarbeitern. Manchen Branchen und Regionen setzt dieses offenkundige Problem besonders hart zu; doch betroffen sind, wie es scheint, alle. Meist steht dabei die unzureichende oder gänzlich fehlende Fachqualifikation von Job-Bewerbern im Vordergrund. Zumindest ebenso brisant ist allerdings der Bedarf an Menschen, die sich nicht bloß als „Beschäftigte“ sehen, sondern tatsächlich als Mit-Arbeiter.

Erschreckend wenig emotionale Bindung

Nachdrücklich untermauert wird diese Tatsache durch den „Engagement Index“, den das Beratungsunternehmen Gallup jährlich erhebt. Die jüngsten Zahlen (aus dem Jahr 2013) sprechen eine erschreckend deutliche Sprache: Demnach empfinden 67 Prozent aller deutschen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nur eine geringe emotionale Bindung zu ihrem Unternehmen - das sind nicht weniger als zwei Drittel (!) aller unselbständig Erwerbstätigen.

Mehr noch: Jede/r Sechste (17 Prozent) hat innerlich schon gekündigt und beeinträchtigt mit diesem Verhalten die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens. Umgekehrt bezeichnen nur 16 Prozent aller Befragten die emotionale Bindung ans Unternehmen als hoch und sind entsprechend engagiert. Diese unerfreuliche Situation hat sich in den vergangenen Jahren (Gallup erhebt den Engagement Index seit 2001) kaum verändert, auch nicht in den Krisenjahren ab 2008.



Die Zahlen für Österreich sind erfahrungsgemäß sehr ähnlich.

Vielleicht sollten sich jene, denen es so augenscheinlich an Leistungsbereitschaft fehlt, Folgendes vor Augen halten: Natürlich kann sich kein Unternehmen längerfristig leisten, in unengagierte und „motivationsresistente“ Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu investieren. Daher muss es sich von diesen trennen, auch wenn das für das Unternehmen nicht förderlich ist, denn erhöhte Fluktuation ist ein Kostenfaktor und führt zu Qualitätsverlusten.

Wer innerlich kündigt, schadet sich selbst

Mehr noch allerdings schaden sich die Betroffenen damit selbst. Die ständigen Arbeitsplatzwechsel verringern ihren Marktwert und damit die Chancen, bei einem Vorzeigeunternehmen eingestellt zu werden. Eher ist wahrscheinlich, dass sie in weniger erfolgreichen Firmen bzw. zu einfacheren Tätigkeiten eingesetzt werden. Das wiederum wird sich nicht unbedingt positiv auf ihre Arbeitszufriedenheit auswirken – ein Teufelskreis, der in der Langzeitarbeitslosigkeit zu enden droht.

Arbeitnehmer sind also in ihrem eigenen Interesse gut beraten, sich klar zu machen, dass berufliches Engagement und beruflicher Erfolg in erster Linie eine Frage der Eigenverantwortung sind. Doch leider ist dies in den meisten Medien kein Thema. Die Botschaft vieler Zeitungsberichte und TV-Sendungen geht eher in die gegenteilige Richtung. Umso wichtiger ist es für die Wirtschaft und ihre Vertreter, diese Zusammenhänge bewusst zu machen.



Echte Mit-Arbeiterinnen und Mit-Arbeiter profitieren von ihrer hohen Motivation, ihrer Identifikation mit dem Unternehmen und ihrem Engagement. Ihre Kundenorientierung ist weitaus höher, daher ist auch das Kundenfeedback durchwegs positiv. Das bedeutet weniger täglichen Stress, mehr Arbeitsqualität und damit letztlich mehr Lebensqualität - eine klassische Win-win-Situation.

Echte Mit-Arbeiterinnen und Mit-Arbeiter, die um die Bedeutung von Kundenservice und Servicequalität wissen und dies entsprechend leben, sind heute mehr denn je wichtig, ja entscheidend für den nachhaltigen Unternehmenserfolg. Daher kommt es darauf an, diese Zusammenhänge öffentlich zu thematisieren und bewusst zu machen.

Echte Mit-Arbeiter statt bloß Beschäftigte

Aber ist es tatsächlich die Aufgabe von Unternehmerinnen und Unternehmern, dafür Sorge zu tragen, dass aus bloß „Beschäftigten“ echte Mit-Arbeiterinnen und Mit-Arbeiter werden? Ja – und zwar aus mehreren guten Gründen: Aus dem Bewusstsein, damit einen maßgeblichen Beitrag für eine gute Zukunft des Unternehmens zu leisten. Aus der Überzeugung, dass eine ethische und verantwortungsbewusste Unternehmensführung auch die persönliche Weiterentwicklung der Menschen im Unternehmen einschließt.

Und nicht zuletzt auch aus der Einsicht, dass es wirtschaftlich ist, echte Mit-Arbeiterinnen und Mit-Arbeiter zu fördern und damit zu deren beruflichem Erfolg beizutragen. Denn dort, wo dies nicht gelingt und soziale Unterstützung nötig wird, ist es erst recht wieder die Wirtschaft, die die Kosten zu tragen hat.



Schließlich muss jeder Euro, den der Staat an Sozialaufwendungen ausgibt, zuerst erwirtschaftet werden. Von Unternehmerinnen und Unternehmern wie Ihnen.

Daher ist es ein Ziel der Servicelinitiative Leitbetrieb, das Thema Kundenservice in den Mittelpunkt zu rücken und auf diese Weise dazu beizutragen, dass die Mit-Arbeiterinnen und Mit-Arbeiter immer mehr werden. Nutzen auch Sie in Ihrem Unternehmen unsere Angebote!



Ihre Servicequalität ist exzellent?
Dann sollten Sie das auch zeigen!

**„Unternehmensservice - gilt als die
Quelle für nachhaltiges Wachstum“,
davon sind Führungspersönlichkeiten
aus acht europäischen Ländern überzeugt.**

Nutzen Sie die Kraft der gemeinsamen
ServiceMarke Leitbetrieb!



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich

... für eine
blühende
Servicelandschaft