



**Engagieren
und
Fördern**



**Leitbetrieb
Österreich**



**Leitbetrieb
Deutschland**

www.leitbetrieb.com



Engagieren und fördern: Serviceorientierung bei allen MitArbeitern!

- Warum das Wecken von Servicebewusstsein eine wichtige Form der Mitarbeiterförderung ist
- Warum Unternehmer jeden Tag aufs Neue vor dieser Herausforderung stehen
- Wie die ServiceInitiative Leitbetrieb Sie mit neuen Instrumenten dabei wirkungsvoll unterstützt



Leitbetrieb
Deutschland



Leitbetrieb
Österreich



Sehr geehrte Unternehmerinnen,
sehr geehrte Unternehmer!



Das Echo auf unseren jüngsten ServiceLetter war enorm und zeigt, wie sehr das Thema Wirtschaftstreibenden unter den Nägeln brennt: Überbordende Bürokratie, praxisfremde Vorschriften, unflexible Rahmenbedingungen – es gibt vieles, was Unternehmer ärgert. Dennoch arbeiten sie hart für den Erfolg ihrer Betriebe und sichern dadurch Arbeitsplätze, Wertschöpfung und Prosperität in ihrer Region. Immer mehr setzen dabei auf Kundenorientierung und Servicequalität als Erfolgsfaktoren, die gerade unter diesen Umständen wichtiger sind denn je.

Sie als Unternehmer wissen das, auch deshalb, weil Ihre Interessenvertretung Sie darüber informiert – doch wer informiert Ihre Belegschaft über diese Situation? Weiß jede/r im Betrieb, dass nicht „Personal“ gebraucht wird, sondern serviceorientierte Mitarbeiter? Dieses Bewusstsein zu wecken und zu forcieren, ist auch eine Form der Mitarbeiterförderung. Es trägt letztlich mehr zum Unternehmenserfolg und damit zum Erhalt der Arbeitsplätze bei als manche hochspeziellen Fachfortbildungen.

Die Servicelinitiative Leitbetrieb unterstützt Sie, geschätzte Unternehmer, dabei mit der neuen Publikationsreihe MitArbeiter-Info. Diese Informationsblätter mit Service-Tatsachen richten sich verständlich und prägnant direkt an Ihre Belegschaft. Nutzen Sie diesen externen Verstärker, um Ihre Beschäftigten zu MitArbeitern oder auch MitUnternehmern zu prägen! Mehr darüber lesen Sie in diesem ServiceLetter.

Ihr
Erich Stadler
Gründer und Inhaber der Akzeptia Group
Initiator der Servicelinitiative Leitbetrieb



Servicebewusstsein zu fordern heißt Mitarbeiter zu fördern!

**Mein Gehalt zahlt der Kunde - zahlt der Kunde - zahlt der Kunde!
Wer diese elementare Botschaft dauerhaft in den Köpfen seiner
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verankert, fördert damit auch
deren berufliche und persönliche Entwicklung.**

Keine Frage: Mitarbeiter muss man fordern. Unterforderung führt zum Bore-Out, der weniger bekannten, aber ebenso unliebsamen Zwillingschwester des allgegenwärtigen Burn-Out. Man muss Mitarbeiter auch deshalb fordern, weil der Wettbewerb jedes Unternehmen fordert. Wer da nur mit halbem Einsatz am Werk ist, kann auf der ganzen Linie untergehen.

Mitarbeiter muss man aber auch fördern, damit sie den wechselnden und wachsenden Anforderungen im Berufsalltag bestmöglich gerecht werden können. Mitarbeiterförderung muss sicherstellen, dass sie mit der Entwicklung Schritt halten und ihren Aufgaben auch zukünftig gewachsen sind. Fachwissen und Spezial-Know-how müssen auf dem aktuellsten Stand gehalten werden, soll ein Unternehmen nicht plötzlich ziemlich alt aussehen. Nicht zuletzt zielt intelligente betriebliche Förderung auch darauf ab, die Mitarbeiter in ihrer persönlichen Entwicklung weiterzubringen, denn auch davon profitiert nicht nur das Unternehmen – sondern jeder Mitarbeiter selbst.

Daher ist es durchaus eine wesentliche Form der Mitarbeiterförderung, bei den Beschäftigten das Bewusstsein für Servicequalität und Kundenorientierung zu entwickeln bzw. dieses immer wieder zu festigen und auszubauen. Dieses Bewusstsein macht aus ihnen wertvolle Mitarbeiter.



Je mehr sie über den Zusammenhang von Kundenservice, Unternehmenserfolg, Jobzufriedenheit und Arbeitsplatzsicherheit wissen, umso mehr werden sie sich um jeden Kunden bemühen. Wer diesen Zusammenhang erkannt und verinnerlicht hat, wird auch von sich aus alles daransetzen, seine persönliche Service-Kompetenz laufend zu verbessern. Wobei dies im Übrigen nicht nur für den Kontakt mit den Kunden gilt, sondern auch für den Umgang mit den Kollegen und Vorgesetzten: Auch hier heißt es ständig an sich zu arbeiten und zu optimieren, damit nicht Reibungsverluste die Unternehmensdynamik einbremsen.

Mehr Servicebewusstsein – eine „spannende“ Aufgabe

Mitarbeiterförderung, die mehr Servicebewusstsein schafft, ist ein ständiger Prozess – und ein Prozess, der nie endet. Jeder neue Mitarbeiter, der ins Unternehmen kommt, bringt auch alte Angewohnheiten und eingefahrene Verhaltensmuster mit. Daher müssen Unternehmer und Führungskräfte bei diesem Thema immer am Ball bleiben, um die positiven Effekte dauerhaft zu sichern.

Neben interner Überzeugungsarbeit spielt bei dieser Bewusstseinsbildung auch externe Information eine wichtige Rolle. Mit der MitArbeiter-Info bietet die ServiceInitiative Leitbetrieb nun ein Informationsmedium an, das sich gezielt an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wendet und den Argumenten zusätzliches Gewicht verleiht. Jede Info behandelt bündig und verständlich einen speziellen Aspekt rund um Servicequalität und Kundenorientierung. Sie regt – auch mit durchaus provokanten Fragen – zum Nachdenken und zur weiteren Auseinandersetzung mit dem Thema ein.

Die drei bisher erschienenen Mitarbeiter-Infos finden Sie gleich im Anschluss in diesem Serviceletter; sie stehen auf www.leitbetrieb.com auch als Gratis-Download zur Verfügung. Weitere werden laufend von führenden Serviceexperten der ServiceOase www.serviceoase.info entwickelt.



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!



WIR ALS SERVICEORIENTIERTES UNTERNEHMEN - brauchen unternehmensorientierte **MitArbeiter!**

Wählen Sie rechtzeitig Ihre Einstellung: Bin ich **MitArbeiter** oder **Beschäftigter**?

Eine erfundene, aber furchtbar reale Geschichte...

In der Firma STRAHLER sind zwei Schulfreunde tätig. Dieses Unternehmen ist innovativ, es investiert und hat eine marktführende Rolle, denn es verfügt nicht nur über strahlende Produkte, sondern auch über „**strahlende MitArbeiter**“, die zur Kundenbegeisterung beitragen. Sämtliche Mitarbeiter des Unternehmens sind dementsprechend gefordert, auch unsere zwei Schulfreunde. Doch während der eine ständig nach vorne strebt, ist der andere ein Mitläufer, wie es sie auch in vielen anderen Betrieben gibt.

Irgendwann einmal wechselt der „Mitläufer“ zum Mitbewerber, der Firma LAMPEN in der nächsten Umgebung. Die Firma LAMPEN zahlt zwar etwas weniger, aber dafür wird unser „Beschäftigter“ auch nicht so sehr gefordert. Also ist er darüber glücklich und zufrieden. Er genießt das ruhigere Arbeitsleben und denkt gar nicht daran, dass ein Unternehmen ständig im Wettbewerbskampf steht. Und dass letztendlich auch **sein eigenes Gehalt von den Kunden bezahlt wird!**

Bis er dann Jahre später seinen Arbeitsplatz verliert. Schuld daran sind Umsatzeinbrüche, die Einsparungen notwendig machen und schließlich zur Schließung des Betriebes führen. Natürlich versucht er jetzt, wieder eine Anstellung in seiner Branche zu finden – auch bei seinem früheren Dienstgeber.

Geht das? Es ist fraglich, ob die Firma STRAHLER erneut in diesen Beschäftigten investieren wird. Schließlich benötigt er mit Sicherheit eine lange Einarbeitungszeit, und es ist zu befürchten, dass er noch immer nicht über die richtige Einstellung verfügt. Also kann es sein, dass es zu einer massiven Veränderung in seinem Berufsleben kommt und er mitunter auch arbeitslos wird. Spätestens jetzt muss er sich selbst ändern und eine für ihn neue „unternehmensbezogene Arbeitseinstellung“ wählen. Er hat auf jeden Fall viel nachzuholen.

Sollte Sie diese kurze Geschichte ins Grübeln gebracht haben, dann ist es an der Zeit, die eigene Arbeitseinstellung zu überdenken und sich zu fragen:

Bin ich ein Beschäftigter oder ein **MitArbeiter**?

Allen **MitArbeitern**, die sich in dieser Geschichte nicht wiederfinden, kann man gratulieren:

Sie haben bereits die richtige Arbeitseinstellung!

In Zeiten wie diesen wächst der Wettbewerbsdruck überall, auch bei uns! Es reicht nicht, wenn diese Tatsache nur der Unternehmensleitung bewusst ist – sie betrifft genauso unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auch sie tragen Verantwortung, und auch für sie gilt:

**Entweder man geht mit der Zeit –
oder man geht mit der Zeit!**



WIR ALS SERVICEORIENTIERTES UNTERNEHMEN - brauchen vorbildorientierte **MitArbeiter!**

Es liegt an Ihnen, sich zu entscheiden: Wer sind meine „**MitArbeiter-Vorbilder**“?

Wir wollen als Unternehmen in vielen Bereichen Vorbild sein. Wir bekennen uns auch dazu, unseren Kunden vorbildlichen Service zu bieten. Daher brauchen wir MitArbeiter, die sich selbst an erfolgreichen Vorbildern orientieren – auch zu ihrem eigenen Vorteil.

Wie werde ich beruflich erfolgreich?

Das fragen wir alle uns zu Recht, denn davon hängt vieles ab: unsere finanzielle Situation, unsere gesellschaftliche Stellung, die Möglichkeit, unsere Arbeitszeit (einen großen Teil unseres Lebens!) und unsere Freizeit sinnerfüllt und mit einem hohen Maß an Eigenverantwortung zu gestalten. Fachkenntnisse sind wichtig, um beruflich nach vorne zu kommen, aber sie allein sind nicht genug: Oft werden sie als selbstverständlich vorausgesetzt. Wer mehr erreichen will, muss (Selbst-) Disziplin und überdurchschnittlichen Einsatz zeigen - und sich an Vorbildern orientieren.

Ideen, Impulse, Begeisterung – durch Vorbilder!

Erfolgreiche Einzelkämpfer sind die Wenigsten. Teil einer Gemeinschaft zu sein, ist ein Grundbedürfnis des Menschen schon seit der Steinzeit, als der Einzelne nur in der Gemeinschaft überleben konnte. Seit damals orientieren wir uns an den Besten der Gruppe und übernehmen ihre Verhaltensweisen. Die Hirnforschung zeigt, dass auch wir Menschen im 21. Jahrhundert ein bestimmtes Suchbild – ein Vorbild – im Kopf haben. So lässt sich im Gehirn-Scan erkennen, dass schon der bloße Gedanke an ein erfolgreiches Vorbild das Belohnungszentrum aktiviert und uns dazu motiviert, es diesem Vorbild gleichzutun. Vorbilder liefern uns neue Ideen, wichtige Impulse und die Begeisterung, die nötig ist, um hoch gesteckte Ziele zu erreichen. Vorbilder ermöglichen uns, uns selbst zu übertreffen.

Wir entscheiden selbst, wie nah wir unserem Vorbild kommen

Sich jemanden zum Vorbild zu nehmen, bedeutet nicht, Prominente anzuhimmeln, die wir nur aus TV und Presse kennen. Wir brauchen realistische Vorbilder aus unserem unmittelbaren Arbeitsumfeld: den erfolgreichen Kollegen, den direkten Vorgesetzten, den Firmeninhaber. Menschen im Unternehmen, die Spitzenleistung bringen und von denen wir lernen können, wie sie das machen.

Das richtige Vorbild – Sie haben die Wahl!

Welche Vorbilder jemand für sich wählt, sagt viel über die eigene Persönlichkeit aus. Das gilt auch und gerade am Arbeitsplatz. Entscheiden Sie sich daher rechtzeitig für die richtigen Vorbilder in unserem Unternehmen, und vergessen Sie dabei eines nicht:

**Sag mir, wer Deine Vorbilder sind,
und ich sage Dir, wer Du bist!**



WIR ALS SERVICEORIENTIERTES UNTERNEHMEN - brauchen kundenorientierte **MitArbeiter!**

Jeder Kundenkontakt zeigt Wirkung -
entweder **für** oder **gegen** das Unternehmen!

Wie sieht mein Kundenkontakt aus?

Bin ich mir überhaupt darüber im Klaren, dass ich durch meine tägliche Arbeit ständig mit Kunden in Kontakt bin - selbst dann, wenn ich nicht direkt mit ihnen zu tun habe?

Servicequalität ist die Qualität jeder Dienstleistung am Kunden – auch meiner eigenen!

Denn Dienstleistung umfasst nicht nur die Erzeugung bzw. den Handel von Waren, sondern die gesamte Abwicklung. Von der Angebotserstellung über Fertigung und Auslieferung bis hin zur Fakturierung ist es ein langer Weg mit vielen indirekten Kundenkontakten. Bei jedem Schritt auf diesem langen Weg vergleicht uns der Kunde mit der Konkurrenz und stuft uns dabei unweigerlich als besser oder schlechter ein. Für den, der dabei schlechter abschneidet, ist das verheerend.

Ganz egal, in welchem Bereich und in welcher Position ich mit meiner Arbeit Geld verdiene, eines gilt immer: **Jeder Kundenkontakt zeigt Wirkung, entweder für oder gegen „mein Unternehmen“ – für das Unternehmen, das für meine eigene wirtschaftliche Situation entscheidend ist!** Positive Kundenerlebnisse bewirken Kundenzufriedenheit, im besten Fall sogar Kundenbegeisterung, die wiederum zu treuen Kunden und einer hohen Empfehlungsrate führt.

Meine eigene gelebte kundenorientierte Einstellung entscheidet darüber, ob bei unseren Kunden nicht nur Zufriedenheit, sondern Begeisterung entsteht! Es liegt also an mir selbst, wie ich meinen Beitrag zu Kundentreue und Weiterempfehlung leiste.

Ich als kundenorientierter **MitArbeiter** trage also wesentlich zur Wettbewerbsfähigkeit „meines Unternehmens“ bei, welche von der Loyalität unserer Kunden lebt und sich sofort und unmittelbar auf Marktposition und Wachstum auswirkt!

All das sind Voraussetzungen für meine eigene, persönliche Entwicklung, für meine eigenen Aufstiegsmöglichkeiten, für die Sicherung meines Arbeitsplatzes und damit nicht zuletzt für meinen sozialen Status und den meiner Familie! Mein kundenorientiertes Denken und Verhalten ist daher zukunftsprägend und macht mich zu einem wertvollen **MitArbeiter** in jedem Unternehmen.

**In Zukunft wird es nicht reichen, zufriedene Kunden zu haben.
Wir wollen begeisterte Kunden!**

