



Reeves inter Cultural



DR. FRANK HERDMANN RECHTSANWALT
AUXILIUM MANAGEMENT SERVICE

F i S

Fokus innerbetriebliche Serviceorientierung

Ein Programm zur Steigerung des betrieblichen Erfolges



Ausgangslage:

Unternehmerischer Erfolg ist abhängig von Zufriedenheit. In diesem Zusammenhang gibt es neben den Unternehmenseigentümern und der Unternehmensleitung viele Stakeholder. Die wichtigsten sind:

- die Kunden
- die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Aspekte der Mitarbeiterzufriedenheit gehen über monetäre Überlegungen hinaus. Die wichtigsten sind:

- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden ernstgenommen
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten selbstbestimmt
- **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten serviceorientiert miteinander**



Reeves inter Cultural



DR. FRANK HERDMANN RECHTSANWALT
AUXILIUM MANAGEMENT SERVICE

Ganzheitlicher Ansatz:

Servicequalität mit Zufriedenheit durch Entwicklungsprozesse steigern

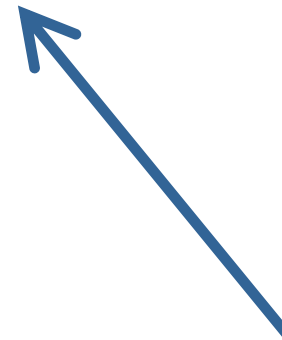
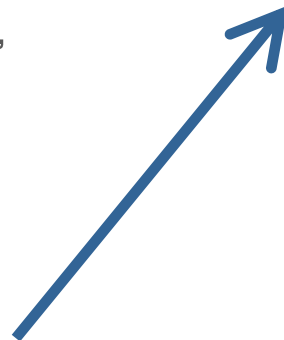


Auxilium Management Service,
Dr. Frank Herdmann

Organisationsqualität



Geschäftsprozesse und Regeln definieren
und dokumentieren



Reeves inter Cultural,
Jacquelyn Reeves, M.Sc.

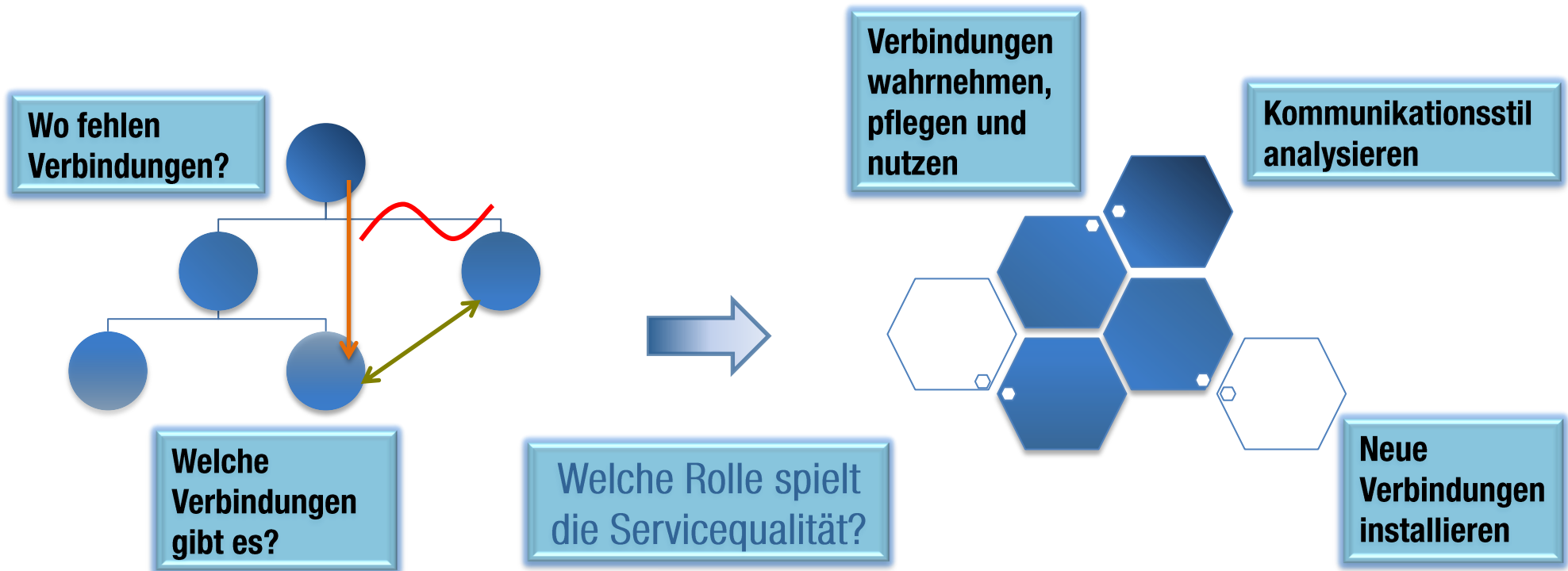


Kommunikationsqualität



Sensibilität: implizite Signale und kulturelle
Unterschiede erkennen und damit umgehen

Untersuchung und Veränderung der Arbeitswelt:





Professionelle Unterstützung

- verschafft Abstand vom Tagesgeschäft und von Alltagsproblemen
 - wirkt Betriebsblindheit entgegen
 - bedeutet, Probleme können besser – und mit mehr Sensibilität –
 - ▶ wahrgenommen,
 - ▶ richtig erkannt und
 - ▶ benannt werden
- ➔ **Probleme werden mit praktisch erprobten Mitteln und der richtigen Methodik analysiert, Entwicklungsprozesse eingeleitet und erforderliche Veränderungen tiefgreifend und zugleich effizient bewirkt.**



Reeves inter Cultural



DR. FRANK HERDMANN RECHTSANWALT
AUXILIUM MANAGEMENT SERVICE

© Konzept: Auxilium Management Service & Reeves inter Cultural

Dr. Frank Herdmann

Gluckweg 10 | 12247 Berlin
Telefon: +49 30 771 90 321
Fax: +49 30 771 90 322
Mobil: +49 172 301 91 24
E-Mail: auxilium@herdmann.de
Internet: www.herdmann.de

Jacquelyn Reeves, M.Sc.

Herrfurthplatz 2 | 12042 Berlin
Telefon: +49 30 263 49 011
Fax: +49 30 263 49 011
Mobil: +49 1520 1839730
E-Mail: Jacquelyn@reevesic.com
Internet: www.reevesic.com