

Kommunikative Kompetenz der Belegschaft

Der Kunde soll im Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns stehen

Im Alltag stellt sich hier eine der größeren Herausforderungen für das Unternehmen:

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen kontinuierlich für die Herausforderungen ihrer Aufgaben gewappnet werden, damit den Kunden die Leistungen des Unternehmens mit der erforderlichen Qualität angeboten werden können und die Kunden dabei spüren, dass sie im Mittelpunkt stehen.

Kundenorientierung wird zumeist mit Serviceorientierung gleichgesetzt. Das ist aber nur eine Seite der Medaille: **Ein Mensch, der ein Problem ist, ist ein Mensch, der ein Problem hat!**

→ Ein Hebel zur Steigerung der Kundenzufriedenheit liegt in der **Mitarbeiterzufriedenheit**, weil unzufriedene Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter in der Regel keine gute Arbeit abliefern.

Zufriedenheit und Kommunikation

Jeder Mensch hat manchmal das Gefühl, sich an besonders wichtigen Punkten weder sichtbar noch verständlich machen zu können. Das gilt besonders, wenn mit jemandem, der ein Problem hat, kommuniziert wird!

- Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter bekommt den Eindruck, nicht ernstgenommen zu werden
- Die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter fühlt sich ausgeliefert

➔ Zufriedenheit und Serviceorientierung lassen nach

Dabei ist unwesentlich, mit wem man sich auseinandersetzen muss: einer Kollegin oder einem Kollegen, dem oder der Vorgesetzten oder einem Externen (z.B. Kunde)!

Erfolg und Zufriedenheit

- ▶ **Erfolg setzt voraus,**
 - **selbtsicher zu sein und (in Krisen) zu bleiben**
 - **kommunikative Kompetenz**
(unsere Fähigkeit, Probleme einvernehmlich zu lösen, ist das Maß unserer Souveränität)
 - **Zufriedenheit**
 - **...**

- ▶ **Weder Erfolg noch Zufriedenheit kommen über Nacht oder ohne jegliches Zutun**

- ▶ **Beide – Erfolg wie Zufriedenheit – sind Teile von **Entwicklungsprozessen****

- ▶ **Entwicklungsprozesse benötigen Zeit, um Wirkung zu entfalten**

Entwicklungsprozesse:

- **Entwicklungsprozesse benötigen Zeit, um Wirkung zu entfalten**
 - selbstsicheres Verhalten und kommunikative Kompetenz sind erlernbar
 - z.B. in Workshops mit Rollenspielen und Arbeit in Kleingruppen
- ➔ **Mit der Fähigkeit, Probleme einvernehmlich zu lösen, steigt das Maß der Souveränität**
- ➔ **Mit der Souveränität steigen Zufriedenheit und Serviceorientierung**

- ➔ **Empowerment von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Kundenkontakten!**

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

© und Konzept **Auxilium** Management Service unter Mitwirkung von Colin Guthrie, Trainer



Dr. Frank Herdmann

Change Management, Interim Management sowie Unterstützung und Beratung, davor 20 Jahre Geschäftsführer mit CFO-, COO- & CEO- Aufgaben



Colin Guthrie

20 Jahre Erfahrung als Trainer und Coach, davor Organisationsspezialist, Aus- und Weiterbildungsspezialist in Führungspositionen