

MARKETING-CLUB HAGEN E.V.
Mitglied im Deutschen Marketing-Verband Berufsverband des Marketing-Managements

Stärkenmanagement statt Fehlerfetischismus

Der ehemalige Opernsänger und heutige Verkaufstrainer Erwin Florian hat in seinem Leben viele Unternehmen kennengelernt und unzählige Verkaufsgespräche geführt. Seine Erfahrungen und die daraus gewonnenen Erkenntnisse teilte er im Rahmen des Clubabends am 05.03.2002 dem MC Hagen mit.

Das Thema des Abends lautete „MitarbeiterInnen kundenorientiert zu persönlichen Bestleistungen führen“. Um dies tun zu können, muss man sich zunächst darüber klar sein, was Kunden und Verkäufer bzw. Mitarbeiter erwarten.

Die Erwartungen von Kunden und Mitarbeitern sind zumeist sehr verschieden:

- ◆ Kunden warten auf Anbieter, Personen die an ihnen interessiert sind, Kaufberatung, Fragen nach Zielen, Kundenvorteile und Kaufförderung.
- ◆ Mitarbeiter dagegen warten auf Kundenkontakte, Produktinteressenten, bessere Werbung, Nachfrage nach Produkten und Verkaufsförderung.

- ◆ Mitarbeitern ist also oft nicht klar, wie sehr sie selbst zur Kundenzufriedenheit beitragen können und müssen. Deshalb sind Führungskräfte aufgefordert, ihnen ihre Verantwortung deutlich zu machen.

Führung ist eine Fähigkeit und nicht eine Position.

Erfolg ist der Erfolg, den wir durch andere erreichen. Wenn Unternehmen wachsen wollen, müssen zuerst die Menschen im Unternehmen wachsen. Erwin Florian bedauerte daher sehr, dass die meisten Führungskräfte sich fast ausschließlich mit Sachaufgaben beschäftigen und nicht mit ihren Mitarbeitern. Er nannte ein Beispiel:

In einem Unternehmen, das Nahrungsmittel herstellt, gab es einen Mitarbeiter, der für die Sauberkeit zuständig war. Der Mann fiel dadurch auf, dass er häufig fehlte und auch sonst recht unlustig an seine Arbeit heranging. Er ging stumm an Kunden vorbei und machte auch sonst einen sehr negativen Eindruck. Der Personalberater sprach eines Tages mit einem Unternehmensberater darüber und fragte: „Was soll ich mit so einem Mann machen?“ Der Berater stellte fest, dass niemand dem Mann vorgesetzt war und sich keiner um ihn kümmerte. Dabei war gerade die Aufgabe dieses Mannes für das Unternehmen wichtig, denn Sauberkeit und der erste Eindruck auf die Kunden spielt in der Lebensmittelindustrie eine große Rolle. Also riet er dem Personalchef, den Mann der Marketingabteilung zu unterstellen und ihn zum „Verantwortlichen für den ersten Eindruck“ zu ernennen. Der Mann wusste nun, welchen Sinn seine Arbeit für das Unternehmen hat und wie wichtig er für die Kundenzufriedenheit ist. Seitdem fehlte er kaum noch, grüßte Kunden freundlich und versah seine Arbeit mit größter Genauigkeit.

Arbeit soll Sinnerfüllung sein!

An diesem Beispiel wird deutlich, dass Mitarbeiter dazu motiviert werden wollen, immer neue Bestleistungen zu erbringen. Und dies geschieht am besten durch Stärkenmanagement und den Einsatz von acht Motivationsanreizen:

1. Zeigen Sie Mitarbeitern ihre eigentliche Funktion und lassen Sie sie wissen, was



das Ergebnis ihrer eigenen Arbeit ist. Nur Mitarbeiter, die den Sinn ihres Tuns verstehen und erkennen, dass sie persönlich für die Zufriedenheit der Kunden verantwortlich sind, haben auch Interesse und Spaß an der Arbeit.

2. Nennen Sie Ihre Erwartungen deutlich und setzen Sie den Mitarbeitern Handlungsziele. Nur wer weiß, wie er ein Ziel erreicht, kann die an ihn gestellten Erwartungen auch erfüllen.
3. Fordern Sie Ihre Mitarbeiter heraus und machen Sie Ihnen deutlich, dass sie „Aufgabenbesitzer“ sind.
4. Delegieren Sie Aufgaben nach individuellen Fähigkeiten und übertragen Sie Verantwortung.
5. Schaffen Sie im Unternehmen eine motivierende Achtungs- und Beachtungskultur. Loben Sie gute Leistungen. Kritisieren Sie nicht Fehler, sondern zeigen Sie, welches positive Ersatzverhalten möglich ist.
6. Zeigen Sie Interesse an den Mitarbeitern und kontrollieren Sie sie im positiven Sinn. Nur wer Leistungen kontrolliert, kann sie auch wahrnehmen und loben.
7. Gestalten Sie Bezüge leistungsabhängig und lassen Sie flexible Arbeitszeiten zu.
8. Gestalten Sie Arbeitsplätze sinnvoll, ansprechend und ergonomisch.

Stärken stärken!

Das Resümee des informationsreichen Vortrages: Wer die Stärken seiner Mitarbeiter stärkt, stärkt damit auch sein Unternehmen und die Zufriedenheit der Kunden!



intern

Liebe Clubmitglieder,



nun ist es auch offiziell, der Euro ist auch ein T-Euro. Das subjektive Empfinden vieler Konsumenten, ob beim Kauf einer Brille oder eines Brötchens, nach der Einführung des Euro am 1.1.2002 wurde jetzt auch offiziell von der Bundesregierung bestätigt. Zur Darstellung großer Beträge wurden in der Vergangenheit TDM für Tausend DM angegeben, was nun T-Euro's sind.

Gott sei Dank ist diese Wortspielerei rein zufällig.

Dennoch bin ich davon überzeugt, dass der Euro langfristig im privaten als auch geschäftlichen Bereich uns allen viele Vorteile bringen wird. Allerdings werden die Güter und Leistungen in ganz Europa immer besser vergleichbar. Eine Herausforderung für das Marketing eines jeden Unternehmens. Eine intelligente, kreative Preispolitik kann uns dabei helfen. Gut, dass wir im April zum Thema Kreativität bei unserer Clubveranstaltung professionelle Unterstützung erhalten.

Herzlichst Ihr

Franz Gödde

Thema des nächsten Clubabends am 9. April 2002 „Erfolg durch Kreativität“

Über die ganz normalen Denkblokkaden und ihre Beseitigung

Kennen Sie das?

- ◆ Ein Problem läßt mir keine Ruhe mehr. Ich weiß, dass ich eine effektive und vor allem neue Lösung finden muss. In meinem Team sind die Energien schon einigermaßen erlahmt. Unmut macht sich breit – schlaflose Nächte.
- ◆ Wir haben so richtig Lust, neue Ideen zu kreieren! Das neue Produkt, die neue Strategie! Und sind dann tatsächlich mit 10 Ideen zufrieden!

Schwerpunkte des Vortrags

- ◆ Wie kommen Denkblokkaden zustande?
- ◆ Wie wecken wir unser kreatives Potential?
- ◆ Welche Kreativitäts-Techniken gibt es?
- ◆ Wie sieht ein strukturierter Problemlösungsprozess aus?
- ◆ Wie produziert man im Team (aber auch alleine) viele kreative und ungewöhnliche Ideen?
- ◆ Wie gewinne ich wieder Spaß daran, kreativ zu sein und mich auf meine Fähigkeiten zu verlassen? Erfolg ist der Sieg der Einfälle über die Zufälle.

Stefan Skirl

1943
geboren in Dresden

Studium
der Wirtschaftswissenschaften an der
Universität Köln
Abschluss als Diplom Kaufmann



seit 1970

Mitbegründer und Partner im IAK (Institut für angewandte Kreativität, Burscheid) mit inzwischen 15 Partnern

Schwerpunkte

Kreativität und Innovation,
Coaching,
Prozessbegleitung,
Projektmanagement

Klienten (Auszüge)

Daimler Chrysler, AUDI,
Bertelsmann, Henkel, MAN, Opel,
Friedrich Grohe,
Verlagsgruppe Milchstraße,
Gruner & Jahr, Scholz & Friends,
Neckermann, BMW-Bank,
Ruhrkohle AG, Thomson Siegel,
Debis Systemhaus, DASA,
Adtranz, WAZ

Clubabend am 9. April 2002

Der MC Hagen und die HENKE AG & Team Solar laden ein

Die HENKE AG Dächer und Fassaden ist ein mittelständisches Unternehmen mit Sitz in Hagen. Gegründet im Jahr 1904 von Franz Henke sen. wird mittlerweile in der dritten Generation die Familientradition weitergeführt. Mit über 200 Mitarbeitern bedient die HENKE AG ihre Kunden im gesamten Bundesgebiet:

- ◆ Wohnungsbaugesellschaften
- ◆ Industrieunternehmen
- ◆ Private und öffentliche Auftraggeber aus Bund, Ländern und Gemeinden
- ◆ Architekten, Planer, Bauherrn sowie zahlreiche Künstler am Bau

Leistungsschwerpunkte, zu denen es auch zahlreiche Beispiele in Hagen gibt:

Fassaden/Vorhangfassaden

„...und Gebäude zeigen Gesicht“
Wandbekleidungen aus Alucobond, Aluminium, Edelstahl, Faserzement, Keramik, Kupfer, Titanzink, Trapezprofile auf patentierten Unterkonstruktionen

Bedachungen „...durchDACHte Lösungen“

Flachdächer, Steildächer, Industriedächer, Dachbegrünung, Lichtbänder und -kuppeln, Trapezprofile

Bauklempnerei

Sanierung

Das Team Solar

„Für sonnige Aussichten“
Solaranlagen zur Warmwasserbereitung, Heizungsunterstützung und Schwimmbaderwärmung, Photovoltaik zur Stromerzeugung, Wärmedämmung von Fassade, Dach und Kellerdecke

Planung, Beratung

Bauleitung, Ausführung

Marketing-Club Hagen e. V.

Clubsekretariat:

Lydia Dziemba
INNOVATION Consulting AG
Grabenstraße 28, 58095 Hagen
Telefon 02331/900-596, Telefax 02331/900-591
dziemba@innovation-ag.de
www.mc-hagen.de

Impressum

Konzept und Realisation:

P.AD. Werbeagentur GmbH, Meinerzhagen
Foto Kühle, Hagen
Werbestatt Wiesemann GmbH, Hagen

Redaktion:

Angela Dietzel, Herdecke
P.AD. Werbeagentur GmbH, Meinerzhagen



Zu
Gast
bei...

HENKE AG
DACHER • FASSADEN

Team Solar

Der sonnige Kontakt zum Energiesparen
• Solarthermie • Photovoltaik

