

Motivation ist auch Thema unseres zweiten Info-Flashs, nämlich

Motivation zu kundenorientiertem Verhalten

In unserer bisherigen Arbeit haben wir uns das Thema Kundenorientierung von verschiedenen Blickrichtungen aus angesehen:

- **Aus der Perspektive der Mitarbeiter:** Wie sieht optimales Verhalten gegenüber dem Kunden denn aus? Wie soll ich das neben meiner Arbeit zusätzlich bewältigen und warum überhaupt? Und wie soll ich kritische Situationen gestalten, so dass ich im Nachhinein nicht mit meinem Chef Ärger bekomme? Besonders die letzte Frage verweist darauf, dass kundenorientiertes Verhalten von Mitarbeitern allein nicht zu leisten ist.
- **Vom Standpunkt der Führungskräfte** muss man sich nicht nur fragen, wie man seine Mitarbeiter in Situationen von Entscheidungsnotständen unterstützen und dennoch eigenverantwortliches Arbeiten fördern kann, man muss sich auch ganz generell die Frage beantworten, wie die Motivation gestaltet werden kann. Grundlegend entscheidend ist die Kommunikationskultur, die durch die Antwort auf die Frage, ob denn unsere Kunden überhaupt Könige sein sollen, auf den Weg gebracht wird.

Zu dieser Frage **unser Literaturtipp:** Oehlschlägel-Haubrock und Haubrock haben in ihrem Buch „Das Märchen vom König Kunden“ anschaulich dargestellt, was es bei den Mitarbeitern bewirkt, wenn der Kunde auf den Königsthron gesetzt wird. Eine weitere Frage, die sich Führungskräfte beantworten müssen, ist die Frage nach der Aufstellung ihres Teams. Kunden erfolgreich zu bedienen heißt, eine großes Stück Komplexität zu managen. Dies gelingt nur über effiziente Teamarbeit, wofür die Führungskraft ein neues Rollenverständnis entwickeln muss.

- **Die Management-Perspektive** schließlich ist die dritte Perspektive, von der aus Kundenorientierung zu betrachten ist. **Das Management von Dienstleistungen** zeigt immer wieder ganz wichtige Übergänge zur Auseinandersetzung mit dem eigenen Personal. Eine besondere Herausforderung stellt dabei das Entwerfen von Workshops mit den eigenen Mitarbeitern dar. Hierzu unser heutiges **Seminarangebot: Workshops und Meetings effizient durchführen, die Effektivität erhöhen.**

PS: Bitte beachten Sie:
Wir haben Betriebsferien vom 22. Juli bis 9. August.

MS Management-Service
Dr. Rohrbach

Waldstr. 45
91154 Roth

Tel. 0 91 71/8 82 15
Fax. 0 91 71/8 83 17

E-Mail:
MSRohrbach@t-online.de

Wir möchten diesen Info-Blitz dazu nutzen, den Dialog mit Ihnen aufzunehmen, bzw. auszubauen.

*Wir freuen uns auf Ihre Fragen und Anregungen unter **MSRohrbach@t-online.de** !*

Ihr
MS Management-Service
Dr. Rohrbach

Gerdt und
Susanne
Rohrbach



www.management-service-rohrbach.de