



Hamburger BeraterContor

## Durch Dialog zum Erfolg

**Mitarbeiter und Kunden  
durch wirksame Kommunikation  
und Information  
einbeziehen und binden**

## Warum dieses Thema?

Die Qualität von Information und Kommunikation hat großen Einfluss auf Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit. Sie wird stets genannt, wenn Kunden und Mitarbeiter nach Anregungen und Ideen zur Verbesserung eines Unternehmens befragt werden.

Wichtige Informationen erreichen nicht rechtzeitig oder unvollständig den gewünschten Empfänger. Da, wo direkte Kommunikation erforderlich wäre, bleibt es bei schriftlichen Hinweisen. Unnötige Fehler und Missverständnisse entstehen, Sand kommt ins Getriebe. Anregungen, Ideen und Verbesserungsvorschläge verpuffen, noch ehe sie ausgesprochen, geprüft und umgesetzt werden können.

Wir beraten und entwickeln mit ihnen ein auf Ihr Unternehmen zugeschnittenes Kommunikationskonzept oder einzelner Teile mit passgenauen Instrumenten und unterstützen Sie bei deren Implementierung.

## Aktiver Dialog mit Mitarbeitern



Bereichsübergreifendes Denken und Handeln braucht Information und aktiven Dialog. Bleibt beides aus, beginnen Gerüchte und Bereichsegoismen zu wachsen.

Von den Mitarbeitern wird heute wie selbstverständlich "Mitunternehmertum" erwartet. Sie sollen aktiv in ihrem Bereich Steuermann sein, unternehmerisch denken und handeln. Dieses setzt ein hohes Maß an Informiertheit und ständigen Dialog voraus, gern verkündet doch oft vergessen.

Nicht zuletzt wachsen Bindung und Identität mit dem Unternehmen entscheidend über aktive Kommunikation und Information.

### Ihr Nutzen:

#### Informierte Mitarbeiter

- wissen was zu tun ist und was von ihnen erwartet wird
- fühlen sich mit dem Unternehmen verbunden
- denken und handeln unternehmerisch und übernehmen Verantwortung

#### Ein aktiver Dialog im Unternehmen

- fördert das Denken über Abteilungsgrenzen hinaus
- stellt unproduktive Prozesse ab und senkt Kosten
- ist Quelle von frischen Ideen und dem frühen Erkennen von Chancen.

### Regelkommunikation

Regelmäßige Mitarbeitergespräche, Teamsitzungen, Führungsstunden, Klausuren sind unverzichtbar, um den notwendigen gezielten Austausch von Informationen und die Kommunikation zu sichern. Doch oft finden sie nicht statt, fallen dem Alltagsstress zum Opfer oder ergeben sich nur spontan aus den Situationen heraus, in denen man glaubt, reagieren zu müssen. Oder: Sie sind lang, werden als

Zeitfresser empfunden und sind häufig ineffektiv. Dies alles sind Facetten des gleichen unbefriedigenden Sachverhalts. So werden Chancen vertan.

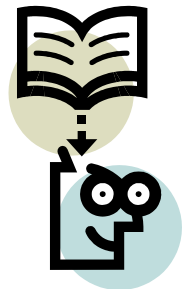
## Mitarbeiter- Jahresgespräch

Ein wichtiges Instrument ist das verbindliche Jahresgespräch mit Mitarbeitern. Es bietet die Chance, mit Blick auf das Unternehmen, den eigenen Arbeitsplatz und das eigene Team wirkungsvolle Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge zu entwickeln. Diese kosten nichts und sind nicht selten effektiver und passgenauer als Vorschläge externer teurer Berater. Diese Gespräche fördern den Dialog zwischen Führung und Mitarbeitern und bieten Raum für hilfreiches Feedback. Häufig wird das Jahresmitarbeitergespräch, so es im Unternehmen verankert ist, jedoch als lästiges Übel betrachtet. Es kostet einfach Zeit und manch einer weiß auch nicht recht, wie man es wirkungsvoll führt.

## Mitarbeiterbefragungen

Dieses Instrument bietet die Chance, Mitarbeiter gezielt in die Entwicklung des Unternehmens einzubinden. IST und SOLL-Ziele können abgeglichen, wichtige Entwicklungsschritte abgeleitet werden. Strategische Planungen, Leitwerte werden so auf den Prüfstand gestellt und Ideen wirkungsvoll generiert. Viele Unternehmen finden Mitarbeiterbefragungen zu aufwändig. Deshalb werden sie eher sporadisch durchgeführt, an Wendepunkten und nicht immer mit den richtigen Fragestellungen. Nicht selten wird auch die Umsetzung der gewonnenen Ergebnisse vernachlässigt und geht im Alltag unter.

## Mitarbeiter- Zeitung



Gemeint ist hier nicht die jährliche Hochglanzbroschüre getreu dem Motto "Die Unternehmensleitung hat das Wort". Als Bühne für Informations- und Erfahrungsaustausch bietet eine Mitarbeiter-Zeitung jedoch ein exzellentes Forum für Informationen zur Situation des Unternehmens, über Zwischenergebnisse und nächste Meilensteine, Blick über den eigenen Bereich und Förderung des bereichsübergreifenden Denken und Handelns. Wichtige Personalien werden kommuniziert, ein Marktplatz schafft Raum für Meinungen und Ideen/ Vorschläge. Ein Intranet für den Mitarbeiter-Dialog kann auch eine wirkungsvolle Form sein.

## Open Space/ Großveranstaltungen

Sie sind ein hervorragendes Instrument, im großen Rahmen - an Meilensteinen oder Wendepunkten - eine sehr offene Diskussion mit den Mitarbeitern zu führen, eingefahrene Gleise zu verlassen, den Blick über den Tellerrand zu richten und neue Ideen für die Zukunft gemeinsam zu entwickeln. Sie bieten die Möglichkeit, alle Mitarbeiter zeitnah bei großen Veränderungen ins Boot zu holen.

## Aktiver Dialog mit Kunden

Auch der Kunde weiß häufig zu wenig über das gesamte Leistungsspektrum und die Potenziale des Unternehmens und nutzt diese so nur partiell. Mögliche profitable Geschäfte für beide Seiten kommen nicht zustande, Kundenwünsche und -erwartungen werden nicht oder zu spät erkannt und finden keinen Eingang in die Innovationspolitik des Unternehmens.

## Ihr Nutzen:

Informierte Kunden

- finden Entscheidungshilfen



## Kundenbefragungen:

## Kundenforen:

## Reklamations- Management:

## Tag des Kunden:

## Kundenzeitung/ Newsletter:

## Sprechen Sie uns an !

- nutzen das Leistungsspektrum und die Potenziale des Unternehmens
- fühlen sich wertgeschätzt und gut betreut

Ein aktiver Dialog mit dem Kunden

- bindet den Kunden nachhaltig ans Unternehmen
- läßt Kundenwünsche und -erwartungen frühzeitig sichtbar werden
- ist Quelle für das permanente Lernen vom Kunden
- fördert das Innovationspotenzial im Unternehmen

Kundenbefragungen sind ein probates Mittel, um die Zufriedenheit und Wünsche des Kunden zu erfragen, den eigenen Service und die Qualität zu verbessern, die Prozesse im Unternehmen zu optimieren. Sie zeigen auf, wo die Produktqualität und Beratungs- und Vertriebskompetenz der Mitarbeiter weiter zu verbessern ist. Sie bleiben aber folgenlos, wenn aus den Ergebnissen keine Taten in der Praxis erfolgen. Sie sind ein wichtiges Instrument zur nachhaltigen Kundenbindung.

Laden Sie Schlüsselkunden regelmäßig ins Unternehmen ein, um sie über neue Produkte, Dienstleistungen, Entwicklungsvorhaben zu informieren. Dies bietet die Chance zu einem aktiven Einbeziehen von Kundenmeinungen und rechtzeitigen Überprüfen eigener Projekte und Vorhaben.

Reklamationen sind immer ärgerlich für beide Seiten. Dem Unternehmen kosten sie Zeit und Geld, Mängel beeinträchtigen auf der anderen Seite für den Kunden seinen erhofften Nutzen. Reklamationen bieten aber große Chance: Sie zeigen auf, wo noch Verbesserungspotenziale liegen. Und die Art und Weise, wie Sie die Reklamationen Ihres Kunden bearbeiten und den Dialog führen, entscheidet, ob Sie den Kunden verlieren oder nachhaltig binden.

Der "Tag des Kunden" ist nicht zu verstehen als "Tag der offenen Tür". Dies ist heute viel zu wenig. Schaffen Sie eher eine Bühne für den Kontakt auch der Kunden untereinander. Der Nutzen steht im Vordergrund: Miteinander und voneinander Lernen zu interessanten für alle "unter den Nägeln brennenden" Themen.

Informieren Sie ihre Kunden regelmäßig über Ihr Unternehmen. Wenn Sie den Kunden an Ihren Entwicklungen und Plänen teilhaben lassen, auch hier einen interaktiven Dialog führen, können Sie vom Kunden lernen und Dinge anders oder besser machen.

## HBC Hamburger BeraterContor GmbH

Office: [Hinter den Tannen 10, 21509 Glinde](#),

Fon: 040 7107750

Fax: 040 7107756

Mail: [office@hbcontor.de](mailto:office@hbcontor.de)

[www.hbcontor.de](http://www.hbcontor.de)



Hamburger BeraterContor

