

handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Anleitung:

So **stärke** ich mich **selbst** als **CHEF / CHEFIN**

Autorin: **Umberta Andrea Simonis**, Expertin für Unternehmenskultur

IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

Anleitung So **stärke** ich mich selbst als **Chef/in**

1.) MEIN MITARBEITER, DAS UNBEKANNTE WESEN - WAHRHEIT ODER ZERRBILD?

Stellen Sie sich vor, einer Ihrer Mitarbeiter wird im Urlaub von einem Tischnachbarn über seinen Arbeitsplatz befragt: „Und wie ist denn Ihre Firma so als Arbeitgeber?“ Was glauben Sie, dass Ihr Mitarbeiter sagt? Schreiben Sie Ihre ersten Gedanken auf, unzensuriert.

.....
.....

Der Tischnachbar fragt weiter. „Mein Sohn sucht noch eine tolle Firma für seinen Ausbildungsplatz. Was kann ich denn ihm sagen, warum er sich bei Ihrer Firma bewerben soll?“ Was vermuten Sie ist die Antwort Ihres Mitarbeiters?

.....
.....

SELBSTSTÄRKUNGS-IMPULS 1:

Seien Sie sich dessen bewusst, was Ihre Mitarbeiter denken und fühlen über ihren Arbeitsplatz und Sie als ihren Chef/Chefin.

Oft gehen hier Selbstbild (Was denken Sie über Ihre Mitarbeitern) und Fremdbild (Was denken und fühlen Ihre Mitarbeiter wirklich?) weit auseinander. Damit Sie sich gut mit Ihren Leuten fühlen und ein tragendes vertrauensvolles Verhältnis pflegen, ist es ausschlaggebend wichtig, sich gut zu kennen. Im täglichen „Funktionieren“ geht der persönliche Austausch oft verloren. Bleiben Sie Ihren Mitarbeitern nah durch regelmäßige Runden, Aussprachen und auch persönliche Begegnungen (Team-Frühstücke, Feste, Feedback-Gespräche).

Mein weiterer Impuls für Sie: Machen Sie doch mal eine schriftliche Mitarbeiterbefragung. Sie werden erstaunt sein und die Antworten werden Ihnen eine große Hilfe sein! Für die Entwicklung und Auswertung dieser Fragebögen bin ich Spezialistin. Ich helfe Ihnen gerne weiter.

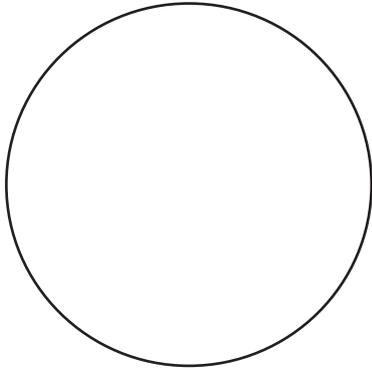
2.) GELEBTE WERTSCHÄTZUNG | STIMMUNG AN BORD

Worüber wird in Ihrem Unternehmen am meisten gesprochen?

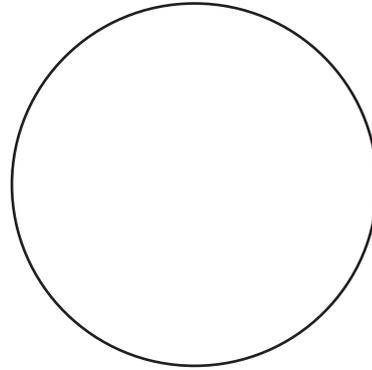
- Über Probleme, Fehler, Schwierigkeiten, Stressiges, nicht Erledigtes, falsch Gelaufenes, furchtbare Kunden...
- Über Erfolgsgeschichten, tolle Kundenstories, geniale Lösungen, lustige Erlebnisse, Kundenlob, tolle Kundenbriefe oder Mails, Humoriges...

Anleitung So **stärke** ich mich selbst als **Chef/in**

Tragen Sie das Verhältnis in Prozent in diese Kuchengrafik ein:



Stand jetzt



Stand in Zukunft (Ihr Wunsch)

Selbststärkungs-Impuls 2:

Steuern Sie bewusst die Stimmung in meinem Unternehmen bewusst !

Für die Gesamtstimmung in Ihrem Betrieb sind Sie Vorbild und mit verantwortlich. Gestalten Sie den „Spirit“ Ihres Unternehmens aktiv und verstärken Sie Positives! Feiern Sie Erfolge gemeinsam und üben Sie sich in Wertschätzung. Zapfen Sie Ihre Kunden als Anerkennungs-Quelle an, holen Sie Bestätigung und Lob ein und beteiligen Sie Ihre Mitarbeiter daran. Gestalten Sie Treffen und Besprechungen mit Ihrem Team bewusst so, dass die positiven Aspekte überwiegen, damit haben alle mehr Lust, Anspruchsvolles und Schwieriges gemeinsam zu meistern.

3.) FEEDBACK-KULTUR | SORGEN SIE FÜR RÜCKMELDUNG UND ERLEBBARE ANERKENNUNG!

Wie aktivieren Sie Ihre Kunden, Feedback abzugeben? (online, google, persönliche Kundenzufriedenheitsabfrage durch die Mitarbeiter, individuelle eigene Kundenbefragung...) Wie sieht Ihre Kundenbefragung aus? Schriftlich? Telefonisch? Sporadisch? Kontinuierlich? Werden alle Leistungsbereiche, mit denen der Kunde zu tun hat, abgefragt? Wieviel Response haben Sie?

.....
.....

Wer bekommt die Antworten der Kunden zu sehen? Wie kommentieren und verstärken Sie Kunden-Lob in Richtung Ihrer Mitarbeiter?

.....
.....

Anleitung So **stärke** ich mich selbst als **Chef/in**

Selbststärkungs-Impuls 3:

Sorgen Sie für kontinuierliches Kunden-Feedback.

Zapfen Sie pausenlos diese wichtige Quelle für fachliche Rückmeldungen und persönliche Anerkennung an und lassen Sie Ihre Mitarbeiter daran teilhaben. Das sorgt für bessere Laune, gibt Ihnen allen Kraft und stärkt Ihre Position als Führungskraft.

Mein weiterer Impuls für Sie: Überarbeiten und optimieren Sie Ihre Kundenbefragung und den Umgang mit den Kundenrückmeldungen, ich helfe Ihnen gerne dabei mit meiner langjährigen Erfahrung.

4.) VERLÄSSLICHE GRUNDLAGE | SERVICE STANDARDS

Arbeiten Sie mit Ihren Mitarbeitern nach individuellen Service Standards mit gemeinsam erarbeiteten Richtlinien und definierten Arbeitsprozessen ?

.....

Wissen Ihre Mitarbeiter, was Sie von ihnen erwarten? Gibt es dazu Schriftliches, das auch bei Neu-Einstellungen Basis der Bewertung ist?

Gibt es für alle verbindliche Service-Leitlinien, die die Arbeitsweise und den Umgang mit dem Kunden und innerhalb des Teams konkret beschreiben?

Haben sich alle dazu einverstanden erklärt? Ist allen der Nutzen davon bewusst?

.....

Selbststärkungs-Impuls 4:

Schaffen Sie eine gemeinsame tragfähige Basis der Zusammenarbeit.

In vielen Unternehmen ist nicht genau geklärt, was die Führungskräfte von ihren Mitarbeitern genau erwarten und wie das gemeinsame Auftreten und der Umgang mit Kunden und Kollegen firmentypisch idealerweise sein soll. Wenn die Leitplanken fehlen, wird es schwierig, als Chef zu bestehen. Nutzen Sie also die Kraft der Gemeinschaft und positionieren Sie sich mit Ihrem Team gemeinsam am Markt. So können Sie gerechter und nachvollziehbarer führen und werden mehr anerkannt.

Mein weiterer Impuls für Sie: Entwickeln Sie mit mir in einem firmenspezifischen Workshop Service Standards für sichere, transparente und optimierte Abläufe bei Auftragsprojekten, im Kundenumgang und als Team.

5.) UMGANG MIT IDEEN UND ANREGUNGEN

Wie werden in Ihrem Unternehmen Ideen von Mitarbeitern abgefragt, gehört, bearbeitet und gewürdigt?

.....

Anleitung So **stärke** ich mich selbst als **Chef/in**

.....
.....
.....

Ist Ihr Unternehmen eine „lernende Organisation“?

Sind Weiterbildungen, Weiterentwicklung und Lernen voneinander in Ihrem Unternehmen „normal“ und als wichtig erachtet und gelebt?

.....

Selbststärkungs-Impuls 5:

Nutzen Sie Ihre Mitarbeiter als Optimierungs-Quelle und fördern Sie deren Entwicklung. Oft wird das Potenzial von Mitarbeitern nicht im Ansatz ausgeschöpft. Ideen und Anregungen seitens der Mitarbeiter werden nicht gehört, gewürdigt oder umgesetzt. Das führt zu Frust und Demotivation. Aktivieren und ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, ihr Wissen und ihre Erfahrungen einzubringen. Signalisieren Sie Offenheit, Gesprächsbereitschaft und Umsetzungswillen für neue Lösungen, Erfahrungen und Meinungen Ihrer Mitarbeiter. Zeigen Sie Interesse an Ihren Mitarbeitern und fördern Sie deren Entwicklung. Machen Sie klar, dass auch Sie als Chef/Chefin das Know-how des Teams brauchen und schätzen. Das macht Ihre Mitarbeiter stolz und fördert deren Bindung an Sie und Ihr Unternehmen.

6.) AUTONOMIE UND FEHLERKULTUR

Nur Tote machen keine Fehler mehr. Wieviel Autonomie ist in Ihrem Unternehmen erlaubt? Welchen Entscheidungs- und Spielraum haben Sie Ihren Mitarbeitern eingeräumt? Dürfen Ihre Mitarbeiter Fehler machen?

.....
.....

Wenn Fehler passieren in Ihrem Unternehmen, wie gehen Sie dann mit den Verursachern um?

.....
.....

Welcher Fehler hat Sie schon mal zu welcher grandiosen Idee/Lösung/Optimierung geführt?

.....

Anleitung So **stärke** ich mich selbst als **Chef/in**

Selbststärkungs-Impuls 6:

Fehler sind Chancen – Profitieren Sie davon als Führungskraft !

In Krisensituationen zeigt sich, ob Sie hinter Ihren Mitarbeitern stehen und was Sie im Innersten von ihnen denken. Wie Sie sich verhalten, wenn Mitarbeiter Fehler gemacht haben, entscheidet auch über Ihr „Standing“ als Chef/Chefin. Klären Sie im Vier-Augen-Gespräch zuerst den Sachverhalt. Hören Sie alle Seiten. Loben Sie die Offenheit des Mitarbeiters, zu dem Fehler zu stehen. Fragen Sie ihn nach seiner Lösung, seiner Idee den Fehler in Zukunft zu vermeiden. Diskutieren Sie Fehler auch im Team und entwickeln Sie gemeinsam Alternativen und Maßnahmen, um in Zukunft Alternativen zu haben. Zeigen Sie sich menschlich. Aber auch konsequent.

7.) ARBEITSZEIT = LEBENSZEIT

Stellen Sie sich vor, es ist ihr 75. Geburtstag, ein großes Fest. Ihr bester Freund/Ihre beste Freundin, die sie schon ein Leben lang kennt, hält eine Laudatio über Ihr Leben. Was ist Ihnen wichtig, dass diese Person über Sie sagt? Bei welchen Aussagen würde Ihnen das Herz aufgehen, hätten Sie Tränen in den Augen?

.....
.....

Was würde Sie grenzenlos langeweilen zu hören?

.....
.....

Selbststärkungs-Impuls 7:

Seien Sie sich bewusst: Nur wenn Sie für etwas brennen, können Sie andere begeistern!

Prüfen Sie sich selbst, wie Ihre wahre Einstellung zu Ihrer Tätigkeit und Rolle als Chef/Chefin ist. Freuen Sie sich morgens in Ihr Unternehmen zu gehen? Führen Sie ein Leben, das Ihnen wirklich entspricht? Ihre wahren Gefühle und Haltungen zu Ihrem Tun und Ihrem Leben strahlen immer durch und bestimmen somit auch Ihre Wirkung auf Ihre Mitarbeiter und Kunden. Werden Sie sich dessen bewusst und stärken Sie sich selbst. Suchen Sie täglich unterstützende Situationen und Gespräche und nutzen Sie den Kontakt mit Ihrem Team und den Kunden als Kraftquelle. Seien Sie ehrlich und menschlich. Das bringt Ihnen Nähe und Respekt seitens Ihres Umfeldes.

Mein Impuls für Sie: Schreiben Sie Ihre eigene Laudatio, wofür Sie gewürdigt werden wollen an Ihrem 75. Geburtstag und prüfen Sie dann, was Sie davon schon jetzt leben.

Anleitung So **stärke** ich mich selbst als **Chef/in**

DAS BRINGT IHNEN ALS CHEF/CHEFIN ANERKENNUNG UND RESPEKT EIN:

- Bereitschaft zum ständigen Lernen, Fehler machen und sich miteinander weiterentwickeln
- Interesse am Anderen haben und zeigen, Nähe leben, aktiv im Kontakt sein
- Nachvollziehbar und gerecht entscheiden, Konsequenz
- Toleranz und Menschenfreundlichkeit
- Gelebte Anerkennung, Wertschätzung
- Andere in Ihrer Entwicklung unterstützen
- Echt sein, authentisch sein, menschlich sein
- Ehrlich zu sich selbst sein, eigene Werte leben, eigene Kraftquellen pflegen