



Erfolgswissen auf den Punkt gebracht

Edith Karls
Podcastkanal



PowerManagement GmbH · Schmiedgasse 9a/5 · A-8605 Kapfenberg

So erreichen Sie uns

Telefon +43 (0) 386 - 22 25 80

Fax +43 (0) 386 - 22 25 80 - 4

E-Mail info@erfolgsorientiert.com

Podcast www.erfolgsorientiert.com

 twitter.com/edithkarl

 facebook.com/erfolgsorientiert.com

Wie viel Kontrolle gehört zum Führen?

Newsletter 02

Darüber denken Führungskräfte zumindest dann nach, wenn wieder eine Reklamation die innerbetrieblichen Abläufe heftig stört.

Dann beschäftigen **zwei Fragen** die Betroffenen:

- Wie konnte das passieren?
- Wie können wir so etwas ab nun verhindern?

Sofort werden Abläufe durchgekämmt. Man sucht verzweifelt, welche Vorgänge nicht eingehalten wurden. Aus welchen Gründen wurde anders gearbeitet? Dabei kommt mitunter einiges an Überraschungen zutage.

Reklamationen müssen natürlich so schnell als wie bereinigt werden. Das kostet Zeit, Geld und jede Menge Image.

Die Verlockung ist daher groß, dass nach einer solchen Bereinigung die meisten im Unternehmen sich wieder schleunigst ihrem Tagesgeschäft widmen. Schließlich ist einiges liegen geblieben in der dieser hektischen Zeit. Schnell vergisst man einfach die so wichtige zweite Frage, wie man ähnlichen Schaden in Zukunft vermeiden kann.

Eine für den gerade abgeschlossenen Fall zu unspezifische, aber allgemein durchaus hilfreiche Maßnahme – nicht nur um Reklamationen zu vermeiden - besteht aus **regelmäßigen Kontrollen**. Werden diese sinnvoll und mit Augenmaß durchgeführt, führen sie sogar zu einer Verbesserung des Betriebsklimas. Solche Kontrollen lassen sich weitgehend systematisieren.



In meiner Sendung „Wie viel Führung wünschen sich Menschen in Unternehmen?“ <http://bit.ly/1RpI62J> wird klar, dass die meisten Mitarbeitenden gerne wissen möchten, wie ihre Chefin oder ihr Chef sie wahrnimmt und wie zufrieden er oder sie mit der erbrachten Leistung ist. Passiert dazu lange Zeit kein Feedback, lassen viele die Zügel schleifen. Wozu sollen sie sich anstrengen, es bemerkt doch niemand etwas davon?

Selbstverständlich muss Führung in Managementetagen anders ausfallen als in Werkshallen, denkst Du jetzt wahrscheinlich.

Was den fachlichen Aspekt angeht, gebe ich Dir natürlich Recht. Es geht um andere Themen und Fertigkeiten. Doch die Grundfesten von Einschulen, in Kontakt und Ergebniskontrolle bleiben, verlaufen ähnlich. Auch ein Betriebsleiter braucht klare Ziele und Rücksprachen. Und selbstverständlich kontrollieren kluge Unternehmerinnen und Unternehmer genau, welche Ziele eingehalten wurden und aus welchem Grund andere Vorgaben nicht erreicht wurden. Davon hängt schließlich sehr viel ab für das Unternehmen.

Je ranghöher die kontrollierte Führungskraft ist, desto größer sind ihre Ziele, desto weniger Vorgaben erhält sie zur Umsetzung und umso seltener wird kontrolliert. Hier wird allgemein erwartet, dass ein gutes Ergebnis per se als Verstärker erlebt wird und Zuspruch aus der nächsthöheren Etage seltener erfolgt. Werden diese nun doch deutlich höheren Erwartungen ohne rechtzeitige Angabe von Gründen mehrmals nicht erfüllt, kann das schnell zu einem tiefen Fall führen.

Widmen wir uns nun dem unvermeidlichen Thema **Kontrolle**.

Es gibt grundsätzlich 2 Arten von Kontrollen: **geplante und spontane**.

Über die **spontane Kontrolle** gibt es eigentlich nicht viel zu sagen. Führungskräfte haben mitunter ein gutes Gefühl dafür, ob hier gerade etwas schief laufen könnte oder ob alles in geordneten Bahnen abläuft. Sie handeln bedarfsorientiert. Bleibt noch zu hoffen, dass alle Beteiligten über die Gespräche und Vereinbarungen Protokolle führen. Dazu verpflichtet sind sie, wie sonst könnten sie Fall einer ungerechtfertigten Reklamation nicht ihren Standpunkt beweisen.

Bei **geplanten Kontrollen** läuft alles in den sogenannten geordneten Bahnen ab. Hoffentlich. In diesem Fall ist das gar nicht so schwer. Anregungen dazu findest Du in der Podcast-Folge „Warum Kontrollen mit dem **ErfolgsCheck Kundenauftrag** so zielführend sind“ <http://bit.ly/1N9NOC6>

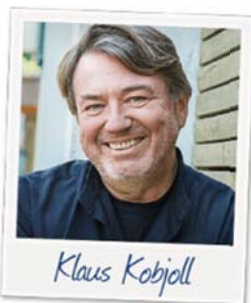


Erfolgswissen auf den Punkt gebracht

Edith Karls
Podcastkanal



So hilfreich alle diese Formalitäten auch sind: Lasse niemals außer Acht, wie wichtig es ist, mit den Menschen über ihre Erfolge und über ihre Fehler wertschätzend zu sprechen. Das fällt oft schwer, wenn man sich gerade ärgert, ist aber unerlässlich. Zum Glück können manche Gespräche sogar bis zum nächsten Tag warten. Dann ist der Kopf wieder klar und ein Gesprächskonzept lässt sich mit Empathie durchführen. Das verhilft allen Beteiligten und dem gesamten Unternehmen zu nachhaltigen Erfolgen.

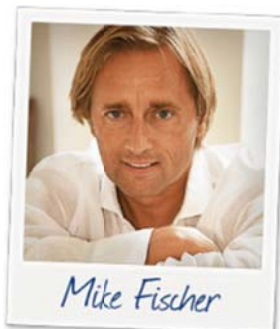


Klaus Kobjoll

Zu Unternehmer Klaus Kobjoll kommen die besten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ganz von selbst. Und das in der Touristikbranche, wo viele Gastronomen sich bitter darüber beschweren, zu wenig oder zu ungeeignetes Personal bekommen zu können.

Hör Dir an, wie er das bewerkstelligen kann

<http://bit.ly/klaus-kobjoll>



Mike Fischer

Der Unternehmer Mike Fischer konnte mit seinen Mitarbeitenden Kunden von weither in seine Fahrschule locken, die übrigens „die härteste Fahrschule der Welt“ genannt wird .

Wie es dazu gekommen ist und was genau er sich dazu hat einfallen lassen, erzählt er hier

<http://bit.ly/mike-fischer>

Ich hoffe, Du kannst einige Inspirationen zu den Themen Führen und Kontrollieren für Dich nützen.

Bis zum nächsten Mal verbleibe ich mit herzlichen Grüßen

Deine Edith