



Checkliste: 20+2 Punkte für eine kundenfokussierte Mitarbeiterführung

Mitarbeiter erbringen – genauso wie Spitzensportler – nur unter optimalen Bedingungen ihre Höchstleistung. Führungskräfte haben demnach die Aufgabe, solche Rahmenbedingungen zu schaffen, die es den Mitarbeitern ermöglichen, für die Kunden ihr Bestes geben zu können und vor allem: dies auch zu wollen. Grundvoraussetzung ist es, ein inspirierendes Arbeitsplatz-Umfeld mit einem situativ adäquaten Führungsverhalten zu paaren und somit Leistungsmöglichkeiten zu schaffen.

Hierbei sollen die jeweils individuellen Arbeitsmotive und Talente der einzelnen Mitarbeiter ermittelt sowie die zwischenmenschlichen und organisatorischen Motivationshemmer erkannt und weggeräumt werden. Wer im Kern seiner Talente eingesetzt wird, Freude an der Arbeit hat, sich keine Sorgen machen muss und ein positives Betriebsklima vorfindet, der fühlt sich gut, arbeitet lieber, leichter, schneller und mit besseren Resultaten. Er leistet - für die Kunden - einfach mehr!

Und das ist dringend nötig, denn Mittelmaß will niemand mehr kaufen. Es ist also reine Zeitverschwendung, mittelmäßig zu sein. Nur Spitzenleistungen werden immer wieder gerne gekauft. Und nur Spitzenleistungen werden wärmstens weiterempfohlen. Doch nur Spitzenleister erbringen Spitzenleistungen.

Die folgende Checkliste kann helfen, Führungsverhalten kritisch zu hinterfragen und Verbesserungspotenzial aufzuspüren, damit die Mitarbeiter im Optimum ihrer Möglichkeiten für die Kunden Großes tun.



20+2 Punkte Schnellcheckliste für eine kundenfokussierte Mitarbeiterführung	Noten: 1 = schlecht 10 = super
1. Machen Sie es Ihren Mitarbeitern leicht, frei und unbefangen mit Ihnen zu reden?	
2. Informieren Sie jeden Einzelnen ehrlich, klar und umfassend – in Worten die der Mitarbeiter versteht?	
3. Hat Ihr Mitarbeiter die Möglichkeit, das zu tun, was er am besten kann? Erhält er herausfordernde Aufgaben?	
4. Hören Sie aufmerksam und zugewandt hin, wenn ein Mitarbeiter über seine Arbeit spricht? Geben Sie ihm dabei das Gefühl, interessant und wertvoll zu sein?	
5. Kennt jeder Mitarbeiter die Unternehmensziele? Und weiß er wirklich genau, was dabei vom ihm erwartet wird?	
6. Bitten Sie Ihre Mitarbeiter um Rat und Hilfe?	
7. Nehmen Sie deren Meinungen bzw. Ideen ernst und wichtig? Sagen Sie dies? Lassen Sie sich auf sie ein?	
8. Helfen Sie jedem Mitarbeiter, Lösungen selbst zu finden? Unterstützen Sie ihn dabei? Trauen Sie ihm etwas zu?	
9. Ist Ihnen das Wohlergehen Ihrer Mitarbeiter wichtig? Zeigen Sie bei (privaten) Problemen Anteilnahme?	
10. Haben Sie Zeit für die Mitarbeiter? Mit wertvollen Inhalten?	
11. Dürfen Ihre Mitarbeiter Fehler machen?	
12. Geben Sie regelmäßige und zeitnahe Rückmeldungen über die Qualität seiner Arbeit?	
13. Bedanken Sie sich <i>oft</i> ? Bitten Sie statt anzuweisen?	
14. Loben Sie <i>genug</i> ? Und auf die richtige Art und Weise?	
15. Entschuldigen Sie sich, wenn nötig?	
16. Stimmen die Rahmenbedingungen, damit jeder Mitarbeiter schließlich für den Kunden Großes tun kann?	
17. Sprechen Sie mit den Mitarbeitern über Kundenbelange? Und über die Bedeutung der Kunden für die Firma?	
18. Leben Sie den Mitarbeitern Kundenfokussierung vor?	
19. Bitten Sie um kundenorientierte Vorschläge?	
20. Unterstützen und fördern Sie jeden Mitarbeiter in seiner beruflichen und persönlichen Entwicklung?	



21. Ihr individuelles Kriterium:	
22. Ihr individuelles Kriterium:	
Gesamtpunktestand (von max. 220 = wie viel Prozent)	

Quelle: Kundenähe in der Chefetage – Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen (Orell Füssli 2008). Weitere Infos: www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com

Zur Autorin



Anne M. Schüller ist Management-Consultant und gilt als führende Expertin für Loyalitätsmarketing. Über 20 Jahre lang hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen verschiedener internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin und neunfache Buchautorin gehört zu den gefragtesten Keynote-Rednern im deutschsprachigen Raum. Sie arbeitet auch als Business-Trainerin und lehrt an mehreren Hochschulen. Sie gehört zum Kreis der ‚Excellent-Speakers‘. Zu ihren Kunden zählt die Elite der deutschen, schweizerischen und österreichischen Wirtschaft.

Kontakt: www.anneschueller.de

Das Buch zum Thema, ausgezeichnet mit dem Schweizer Wirtschaftsbuchpreis 2008



Anne M. Schüller
Kundennähe in der Chefetage
Wie Sie Mitarbeiter kundenfokussiert führen

Orell Füssli, Zürich 2008, 26,50 Euro / 44.00 CHF
255 Seiten, ISBN: 978-3-280-05282-2

www.kundenfokussierte-unternehmensfuehrung.com

© 2010 Anne Schüller Marketing Consulting, München, www.anneschueller.de.

Alle Rechte vorbehalten. Dieser Auszug aus meinem Buch ist urheberrechtlich geschützt. Er kann für private Zwecke verwendet und weitergeleitet werden. Er kann honorarfrei übernommen werden für Online-Publikationen, für Newsletter, für firmeninterne Medien sowie für Zeitungen und Zeitschriften mit sehr geringem Budget. Bedingung: Geben Sie mich als Autorin (Anne M. Schüller, www.anneschueller.de) sowie den jeweiligen Buchhinweis an und schicken Sie ein Belegexemplar an: info@anneschueller.de.