

Buchtipps

Fit für die neue Businesswelt?

Unternehmen können die Zukunft nur dann erreichen, wenn sie die Intelligenz und die volle Schaffenskraft von Top Talenten für sich gewinnen. Denn der Markt ist gnadenlos. Und die Kunden kennen kein Pardon. Der Wandel von einer klassischen Pyramidenorganisation zum Netzwerkunternehmen muss nun im Eiltempo realisiert werden. Sieben Schlüsselaufgaben und das interne Touchpoint-Management führen zum Ziel, sagt die Bestsellerautorin Anne M. Schüller in ihrem neuen Buch «Das Touchpoint-Unternehmen».

Text: Anne M. Schüller*

Etwas Grosses ist im Gang. Es wird ein neues Spiel gespielt. Wir stecken mittendrin im grössten Change-Prozess aller Zeiten. Ein paradigmatischer Wandel der Lebens-, Kauf- und Arbeitsstile ist mittlerweile unübersehbar. Digital transformiert, treiben mutige Anbieter mit frischen Ideen den Markt atemberaubend schnell voran. Und die «Weisheit der Vielen» hat, von den meisten Unternehmen nahezu unbemerkt, die Macht schon längst übernommen. Was das bedeutet? Heute entscheiden vor allem die eigenen Kunden darüber, ob neue Kunden kommen und kaufen. Und die eigenen Mitarbeiter entscheiden massgeblich mit, wer die besten Talente als neue Mitarbeiter gewinnt. Passende interne Rahmenbedingungen und eine auf diesen Wandel ausgerichtete Führungskultur sind unausweichlich, damit es gelingt, auf Dauer als Unternehmen «verlockend» zu sein.

Doch während sich draussen alles verändert, verträdeln drinnen in den Unternehmen die Manager mit verbrauchten Ritualen aus dem letzten Jahrhundert wertvolle Zeit: Top-down-Formationen, Silodenken, Inselösungen, Abteilungsegoismen, Kontrollitis, Budgetierungsmarathons, Kennzahlenmanie, schwerfällige Abstimmungs- und tradierte Kommunikationsprozesse sind nur

einige Stichworte von vielen. Die Unternehmen sind in ihren eigenen Systemen gefangen. Und sie werden nicht allein am Markt, sondern an ihren Strukturen scheitern. Denn mit Werkzeugen von gestern ist die Zukunft nun mal nicht zu packen.

Ein Umdenken ist zunächst drinnen, im firmeninternen Zusammenspiel, dringend notwendig. Die wichtigsten Schlagworte heissen: öffnen, verflachen, verbreitern. Vernetzung und Kollaboration sind die Keywords zum Ziel. Ein zaghaftes Auffrischen von Bestehendem reicht dabei nicht aus. Eine Neuausrichtung ist gefragt. Vieles muss einer schöpferischen Unruhe und manches einer schöpferischen Zerstörung (Joseph Schumpeter) preisgegeben werden, um Raum für Neues, Passenderes zu schaffen und sich für den Wettbewerb der Zukunft zu rüsten. Weitermachen wie bisher ist keine Option. Ein Re-Start ist zwingend. Noch vor technologischen und produktbasierten Innovationen sind zuallererst Managementinnovationen gefordert.

Das interne Touchpoint-Management ist dabei ein Mittel zum Ziel. Es betrachtet die «Reise» eines Mitarbeiters durch das Unternehmen und geht von dessen Standpunkt aus. Dazu gehört jeder interne Touchpoint – das sind die Interaktionspunkte zwischen Mitarbeitern und Führungskräften einer Organisation – auf dem Prüfstand. Ganz andere Führungsstile rücken nach vorn: Möglichmacher, Katalysatoren und kundenfokussierte Leader werden von nun an gebraucht. Und für Führungskarrieren kommen ausschliesslich Menschenexperten infrage. Die digitale Transformation, neue Arbeitsmodelle und die zuströmenden Digital Natives lassen den Unternehmen keine andere Wahl.



Anne M. Schüller:

Das Touchpoint-Unternehmen

Mitarbeiterführung in unserer neuen Businesswelt

Gabal, März 2014, 368 S., 29,90 Euro

ISBN: 978-3-86936-550-3



 Anne M. Schüller.

* Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, mehrfache Bestsellerautorin und Businesscoach. Die Diplom-Betriebswirtin gilt als Europas führende Expertin für das Touchpoint-Management und für eine kundenfokussierte Unternehmensführung. Sie zählt zu den gefragtesten Referenten im deutschsprachigen Raum und hält Vorträge und Workshops zum Thema. Sie ist Gastdozentin an mehreren Hochschulen. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der Wirtschaft. Ihr Touchpoint-Institut bildet auch zertifizierte Touchpoint-Manager aus. Kontakt: www.touchpoint-management.de