

# Titel : **Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

Wir haben genug **Zeit**,  
**WÜST**  
wenn wir sie nur **richtig**  
WEITERBILDUNG  
verwenden.  
**WTB**



Johann Wolfgang von  
Goethe

**ZEITERSPARNIS**  
**SICHERHEIT**  
**EFFEKTIVITÄT**  
**SOUVERÄNITÄT**  
**GLAUBWÜRDIGKEIT**  
**GELASSENHEIT**

Erfolg hat drei Buchstaben:  
**TUN!**

Johann Wolfgang von Goethe

## **Ein Handbuch für Führungskräfte und Leistungsfunktionen**

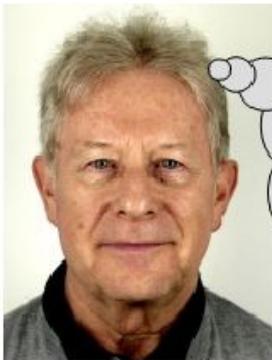
mit Hintergründen zu Erfolg über - Kunden sind das Kapital und  
Mitarbeiter sind das Eigenkapital - Wertschöpfung über Wertschätzung.

**Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

## **Siegfried Wüst**

Ich bin eine Anhänger von einfachen, verständnisorientierten, pragmatischen, gut einprägsamen, nachvollziehbaren und trotzdem optimalen Lösungen.

**Siegfried Wüst**, Jahrgang 1946, war **zuletzt geschäftsführender Gesellschafter eines Unternehmens** zur Herstellung von technischen Komponenten.



Wer WILL  
findet WEGE -  
Wer nicht WILL  
findet GRÜNDE?

Praxis für die Praxis.

Nach einem **Doppel-Technik-Studium** und einer **kaufmännischen Ergänzungsausbildung** hat er alle **Bereiche von Entwicklung, Vertrieb, Personal und Verwaltung, sowie Geschäftsleitung in Unternehmen durchlaufen.**

**Zudem hat er sich während seiner Laufbahn durch Fortbildung in Führungstechniken, Psychologie, Gruppendynamik, Teamarbeit, Rhetorik, Verkaufspsychologie und Betriebswirtschaft eingearbeitet.**

Heute ist er als Trainer (& Schulungen, sowie Impulsvorträge) für **Führungskräfte und Leitungsfunktionen** und als Unternehmensberater tätig.

### **Kostprobe:**

"Gehen Sie eine neue Aufgabe mal aus drei verschiedenen Perspektiven an, die Sie nach Farben benennen: blau (rational), gelb (kommunikativ), grün (kreativ). Das befreit Sie aus dem üblichen Schwarz-Weiß-Denken."

# Titel : **Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

## Gliederung

### Voraussetzungen

1. **Denken und Verstand** sind unterschiedlich angelegt, sie sind jedoch die Basis unseres Wirkens.
2. **Erfolg**, was ist das für mich?
3. **Kommunikation und Information** ist die Voraussetzung für unser Wirken. Respekt ermöglicht leichter eine gute **Zusammenarbeit**. Formen der Kommunikation und Präsentation.
4. **Vom Team zum Hochleistungsteam**. Ein sehr gutes Team vervielfältigt die Chancen.
5. **Zeitmanagement** ist individuell, jedoch unbedingt in einer Art notwendig und gibt Struktur.
6. **Organisation und Spielregeln** erleichtern die Zusammenarbeit.
7. **Konfliktmanagement**: Probleme müssen gelöst werden, sonst wird es teuer.
8. **Verhandeln** über Verständnis.
9. **Situative Führung** ist ein von der Situation und Aufgabe beeinflusster Führungsstil.

### Die Geschäftspartnerschaft - Spitzenleistung mit Augenmaß und Nachhaltigkeit

10. **Verkauf optimieren**, ohne Kunden kein Unternehmen.
11. **Einkauf optimieren**, hier liegt die Chance in der Geschäftspartnerschaft.
12. **Controlling optimieren**. Information ist sehr wichtig, zu viel ist verwirrend, also die richtigen Daten sind wichtig?
13. **Netzwerk Unternehmen** alles hat Konsequenzen, zehn Prozent geht nicht immer.
14. **Netzwerk Markt**: Kunden, Wettbewerber, Lieferanten, Medien usw.
15. **Problemlösungstechniken** und deren Anwendung.
16. **Entscheidungstechniken** und deren Umsetzung.
17. **Die neue Geschäftsbeziehung**: kundenorientiert, respektvoll, Mitarbeiter - Geschäftspartnerschaften.
18. **Hilfreiche Tipps**

# **Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

## **Prolog**

### **Wir erleben mehrere Veränderungen zur gleichen Zeit:**

1. Von der Industrie zur Wissensgesellschaft.
2. Durch Globalisierung gibt es keine Hausmärkte mehr.
3. Der Umbau zu einem menschenwürdigen Kapitalismus ist notwendig.
4. Führungsqualität muss das Zahlenmanagement überflügeln.
5. Wir brauchen mehr Führungskräfte, die optimal mit Menschen umgehen können.

### **Wer Zukunft sichern will, muss Chancen und Nutzen für alle in Einklang bringen!**

Wir sind in einem Informations- und Wissenszeitalter angekommen. Dies bedeutet, es arbeiten mehr Menschen in Büros als in Fabriken. In der Landwirtschaft hat sich in den letzten 100 Jahren ein radikaler Wandel vollzogen. Es gibt kaum noch Landwirte und die Viehwirtschaft ist in manchen Bereichen fabrikmäßig geworden.

**Die Realwirtschaft hat gegenüber der Finanzwirtschaft** in Bezug auf deren Umsätze erheblich abgenommen. Das bedeutet doch, es wird mehr mit Buchgeld (fiktivem Geld) operiert. Ist das sinnvoll? Die Finanzmarktumsätze betragen teilweise schon das zehnfache der Realwirtschaft.

Wenn wir alle auf der Welt sinnvoll und auskömmlich leben wollen, sollte mehr auch auf die Bedeutung der Menschen und der Umwelt geachtet werden!

Betriebe und Organisationen leben doch von ihren Kunden, den Menschen. Im Krankenhaus sind es Patienten, bei einem Autohaus sind es Autointeressenten. Wenn alle ihre Kunden zumindest behalten wollen, so ist doch das reale Kundeninteresse zu beachten. Im Falle des Krankenhauses bedeutet das, eine gute Betreuung und gute Regenerierung. Bei einem Autohändler sind es eine gute Information und ein guter Kundenservice.

**Beispiel:** Wenn ein Telekommunikationskunde einen 24-Stunden-Service erwartet, dann sind schon zwei Tage schlecht, oder? Der Wurzel von Ärger und Verärgerung liegt doch immer in der Diskrepanz zwischen Erwartungshaltung und der Realität.

**Ist das Handeln am Markt nur noch Verdrängung mit allem Mitteln**, oder kann man auch seinen Platz finden und diesen behaupten? Oder, bleiben künftig nur noch Lidl und Aldi oder Gucci und Armani? Sorglosigkeit ist ungut, vor allem wenn es um uns herum schwieriger wird. Eine Politik, die uns ständig einredet alles ist gut, ist dabei wenig hilfreich. Die Marktänderungen kommen so schnell, dass man ständig wachsam sein muss.

## **Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

**Ein Beispiel, wie schnell ein Geschäftsmodell verschwinden kann**, ist der Sektor der oft noch kostenpflichtigen SMS. Durch eine App wird dies nun kostenfrei angeboten, und somit wird das ursprüngliche Geschäftsmodell aufgehoben.

**Leider sind viele vermeintliche Strategen nur vermeintlich schlau** oder bedienen sich der Berater, die nur Personalabbau als Lösung sehen. Das ist neben einer übereilten Fusionierung oft der Anfang vom Ende. Wieso entsteht immer wieder einmal ein Einbruch? Ist es eine Frage der ungezügelter Gier oder ist es auch einer schlechten Führung geschuldet? Schlechte Führung eines Unternehmens oder einer Organisation hat wie beim Start des ersten Dominosteines eine große Folgewirkung.

**Eine hektische Umorganisation ist meist keine gute Lösung.** Alle Entscheidungen haben oft weitreichende Konsequenzen. Es gilt immer Aktion und Reaktion zu beachten. Eine in der Schwebelage gehaltene Personalsituation ist auf Dauer keine gute Lösung. Daher ist auch die Gerüchteküche sehr zu berücksichtigen. Ferner sollte man nicht leichtfertig mit dem langjährig erworbenen Firmenwissen umgehen. Menschen, die sich nicht wahrgenommen empfinden, geben auf oder gehen. In einer diffusen Lage sind es oft die besten Leute, die das Unternehmen verlassen. Jeder Mensch geht weg, wenn er sich nicht wahrgenommen fühlt. „Nur wo Potenziale sich entfalten dürfen, macht Arbeit richtig Spaß (Wolfgang Berger).“

**Ein fragwürdiges Beispiel zeigt sich ständig, wenn etwas gebaut wird.** Straßen werden aufgerissen und es wird erst Strom reingelegt und dann zugeschüttet. Nach einiger Zeit kommen TV-Kabel und Telefonkabel rein, und es wird erneut aufgerissen und zugeschüttet. Dann kommt die Fernwärme und eventuell Wasser und es wird noch einmal aufgerissen und zugeschüttet. Muss das so sein?

**Internet Fluch oder Chance?** In einzelnen Industriezweigen hat sich die Handelswelt sehr verändert. Oft schauen sich Menschen in Läden etwas an und kaufen dann günstigst im Internet. Wie sollen Geschäfte hier Service und Kosten hier in Einklang bringen und da mithalten? Wenn die Läden schließen, was dann?

Man kann feststellen, im Aufschwung der Wirtschaft überwiegt das Miteinander und im Abschwung das Gegeneinander, wie soll das zu einer Kontinuität reichen? Wir starten mit Homeoffice-Möglichkeiten und wundern uns über eine mangelnde Abstimmung.

**Eine kooperative Strategie bedingt eine faire Zusammenarbeit.** Die Autoindustrie hat nach dem Opel/VW-Stareinkäufer Mr. Lopez (Mr. 20% Rabatt) bald ernüchternd festgestellt, dass man so nicht wirklich gewinnen kann. Mr. Lopez wurde entsorgt.

# Titel : **Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

**Beispiel aus dem beruflichen Erfahrungsschatz:** Damals hat diese Geschäftspolitik dazu geführt, dass man nur beim Zugeständnis von 20 Prozent Nachlass zu einem Endverhandlungstermin eingeladen wurde. Ich habe dies abgelehnt und gesagt, wenn ich das könnte, dann habe ich ihre Firma jahrelang übervorteilt, was nicht stimmt. Der Kunde bestellte damals bei einer polnischen Firma, die nach der Hälfte der Laufzeit insolvent war. Nun kam der Kunde erneut und wollte zu dem angebotenen Preis, unter Anrechnung der von der anderen Firma geleisteten Arbeit, neu abschließen. Dies konnte ich so nicht annehmen und habe dann dem Kunden vorgeschlagen, was bisher errichtet wurde ohne Gewährleistung zu integrieren, was er auch nicht wollte. Es lief darauf hinaus, was bisher gemacht war, wurde abgerissen, und der Auftrag wurde neu zu dem damaligen Angebotspreis beauftragt. Das bedeutete für den Kunden einen erheblichen Mehraufwand.

**Auf der Suche nach Spitzenleistungen und einem Spitzenplatz sind unterschiedliche Wege sinnvoll und möglich!** Ein kurzfristig besseres Ranking kann da kein gutes Ziel sein. Die alten Lehrbuchweisheiten reichen auch nicht mehr. Erfahrung und Können unter Einsatz moderner Technik und Gehirnschmalz sind wichtig.

Wer hätte vor zehn Jahren an ein E-Book (bezeichnet Bücher in digitaler Form) gedacht? Wer hätte vor 30 Jahren an den Siegeszug des digitalen Telefons (oder Mobiltelefon) gedacht? Wer hätte vor 30 Jahren mal ein so fragwürdiges Image bei Banken für möglich gehalten?

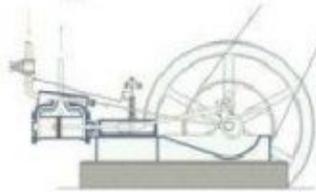
## Was die Wirtschaft veränderte und wie?

Zw. **800 Karl dem Großen** und **ca. 1800 Napoleon** hat sich die damalige Wirtschaftsleistung, vor allem aus Landwirtschaft und Handwerk, **verdoppelt**.

Zw. **1800 und 1900** hat sich wieder die Wirtschaftsleistung **verdoppelt**, nun kam die **Dampfmaschine** und später das Auto hinzu.



Zw. **1950 und 1975** (25 Jahre) hat sich die Wirtschaftsleistung **verfünffacht**. Start mit Transistoren, dann Mikrochip und Prozessor, darauf baute der PC auf.



**Kriege** führten jeweils zu neuen Strukturen und Neuaufbau.

Die Dampfmaschine ermöglichte den Siegeszug der Automatisierung.

# Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital

1780 - 1849	jedoch gingen Arbeitsplätze verloren.
Elektrotechnik	ermöglichte Licht, Antriebe und Energie.
1890 – 1940	neue Techniken entstanden.
1940 – 1990	Transistor, Mikroprozessor , Computer, Roboter. Die Automatisierung nimmt Fahrt auf.
Auto	ermöglichte neue Mobilität und neue Arbeitsfelder.
1886 Benz Patent	löste Pferde und Kutschen ab, dauerte eine Zeit.
Traktoren, Schlepper	1892 erfand der deutschstämmige US-Amerikaner John Froehlich einen Traktor mit Verbrennungsmotor. Ermöglichte so den Übergang von Handarbeit zur effektiveren, maschinellen Feldarbeit und mehr Erträgen. Arbeitsplätze gingen verloren.
Computer	schaffen neue Bürowelten und Optimierung der Büroarbeit.
1941 Zuse	Archivierung und Korrespondenz wurden erleichtert. Im industriellen Einsatz, eine neue Automatisierungswelle.
Globalisierung	Zwei Drittel der Weltproduktionen sind nun in Asien angekommen. Märkte verändern sich rasant. Neue Wettbewerbe entstehen.

... und die Zeit bleibt nicht stehen.

Also müssen wir uns den kommenden Herausforderungen engagiert stellen.

## Antworten von 210 befragten Personalmanagern:



Erfolg ist selten Zufall.

Copyright SW

Was sind Sie bereit zu tun?

**ERFOLG =**  
Können + Wollen  
+ Tun



# Titel : **Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

## Ziele dieses Buches

Das Buch beschäftigt sich mit der Führung und der Ausgestaltung von Geschäftsbeziehungen. Die Umsetzung entscheidet, neben dem Angebot an sich, über den Erfolg eines Unternehmens. Es zeigt Unternehmenskultur und Zukunftsperspektiven auf.

- Es ist **praxisorientiert** und gibt direkte Hilfestellungen über Verständnis.
- Es stellt die Geschäftsbeziehung in den Vordergrund.
- Es hat nicht zu viel Theorie und legt **Zusammenhänge verständlich** dar.
- Es geht von der Bedeutung der guten Führung und der **Wichtigkeit der Mitarbeiter** aus.
- Unsere **Art des Denkens** bestimmt unser Leben und unseren Erfolg.
- Ein Unternehmen ist ein vernetztes Gebilde. Es gilt immer Aktion und Reaktion zu berücksichtigen. Alle Entscheidungen haben **Konsequenzen**.
- Unsere Unternehmen werden heute oftmals zu **finanzlastig** geführt.
- Das „Made in Germany“ hat auf unserm **Ingenieurwissen** aufgebaut und zur **Kompetenz** geführt. Dies muss über gezielte Ausrichtungen erhalten oder wieder hergestellt und abgesichert werden.
- Unternehmen müssen wieder in **Kompetenzen** und **Mitarbeiterqualität** handeln.
- Hierbei soll dieses Buch über **Verständnis** und nachvollziehbare **Praxis** helfen.
- Kriterien wie: „**Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**“ müssen gelebt werden.
- Hierzu werden **Management Tools** und praxisorientierte Lösungen aufgezeigt.

**Alles hat Konsequenzen - Führungsqualität ist sehr wichtig.**

**Zukunft wird, was wir jetzt tun und vorbereiten:**

Müssen wir nicht wieder mehr auf **Kontinuität** und **Arbeitssicherung** achten?

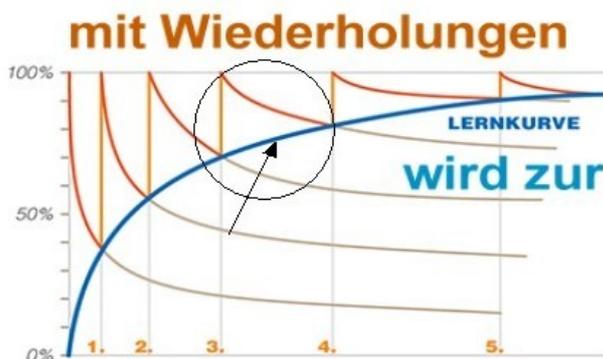
Fast 2/3 der Weltproduktion ist schon in Asien angekommen.  
30% bis 60% der Produktkosten sind schon Zinsen und Steuern.



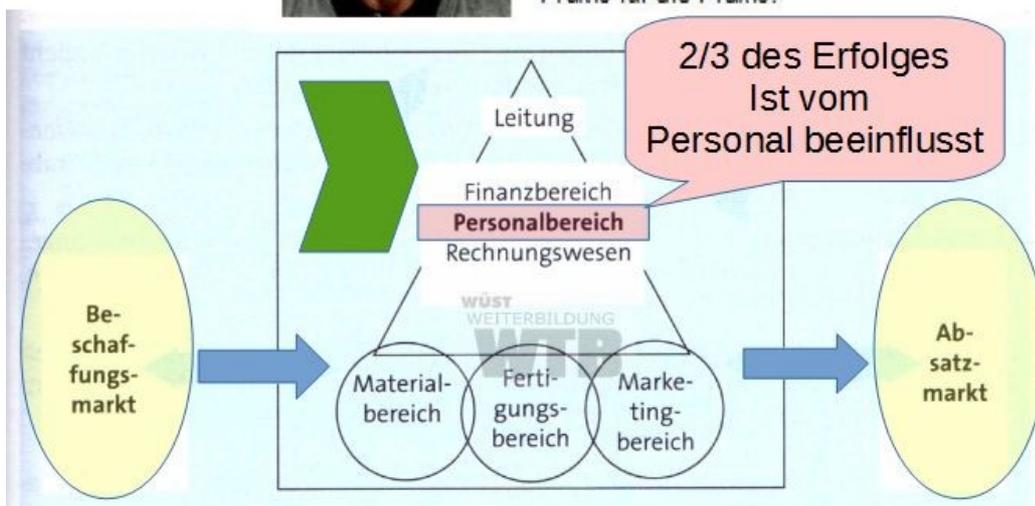
# Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital



Leider vergisst man sehr rasch, wenn etwas nicht ständig genutzt wird.



Firmenstrukturen und Ziele sind ganz wichtig:



Die **Bedeutung** des Personalbereiches ist beträchtlich. Schließlich hängt der Erfolg des Unternehmens in hohem Maße von der Qualifikation und dem Engagement des beschäftigten Personales ab. Der **Personalprozess** umfasst: Können, Wollen, Umsetzen

# Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital

## Entscheidend ist auch :



Ich bin in einer Zeit erwachsen geworden, in der man sich gegen aufkommende ungerechte politische und wirtschaftliche Macht gewehrt hat. Ich habe Aufschwung, techn. Revolutionen, politischen Umschwung und interessante persönliche Erlebnisse erfahren. ⇒ Erfahrung/Wissen/Können.

Während meines Berufslebens habe ich erkannt, Lösungen die sich an Realitäten und den betroffenen Menschen orientieren, sind die Besten. Gutes Handeln ist verantwortbare Gestaltung der Lebenswirklichkeit anderer.



## Und da ist noch das Gehirn

Die Funktionen der beiden Gehirnhälften

Rechte Gehirnhälfte	Linke Gehirnhälfte
<ul style="list-style-type: none"> <li>Körpersprache-Bildersprache</li> <li>Intuition-Gefühl</li> <li>Kreativität-Spontaneität</li> <li>Sprunghaftigkeit</li> <li>Neugier-Spielen-Risiko</li> <li>Synthese-Überblick</li> <li>Kunst-Tanz-Musik...</li> <li>Ganzheitlich</li> <li>Zusammenhänge</li> <li>Raumempfinden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sprache-Lesen-Rechnen</li> <li>Ratio-Logik</li> <li>Regeln/Gesetze</li> <li>Konzentration auf einen Punkt</li> <li>Analyse-Detail</li> <li>Wissenschaft</li> <li>Schritt für Schritt</li> <li>Einzelheiten</li> <li>Zeitempfinden</li> </ul>

# Denken und Verstand

Täglich überrollt uns eine Flut von Informationen: Zeitungen und Zeitschriften, Broschüren, Fernsehen, Radio, Internet, Postsendungen, Bürokratie, Hinweise, Hinweis-, Gebots- und Verbotsschilder im täglichen Verkehrsaufkommen. Sind wir nicht in unseren Gedanken und Erwartungen sowie in unseren zum Teil selbst auferlegten Vorschriften und Handlungsweisen gefangen und behindert? Wer ist sich noch bewusst, wo, wie, wann und welche Anträge und Vorschriften es zu beachten gilt? Wer kann noch ohne Hilfe selbst seine Steuererklärung erledigen? Wer findet sich in diesem überbordenden Informationsdschungel noch zurecht?

Wir denken angesichts dieser Informationsflut oft zu kompliziert und verfallen schnell in gewohnte Strickmuster. Dabei wäre oft schon ein einfaches Nachdenken sehr hilfreich, die Konzentration auf das Wesentliche: Was ist für mich der größte Nutzen, was ist für mich die beste Chance? Was ist das größte Risiko?

Konzentration auf das Wesentliche – im Grunde eine Binsenweisheit. Doch was wir im Wirtschaftsteil der Zeitungen lesen zeugt oftmals vom Gegenteil. Misserfolge, falsche Entscheidungen, willkürliches Handeln, Rechthaberei, Geltungsbedürfnis, Profilierungssucht, mangelnde Lernbreitschaft sind an der Tagesordnung. So gibt es beispielsweise Unternehmen und Verbände mit der Einstellung: Wenn man über ein offensichtliches Problem nicht spricht, dann gibt es dieses Problem nicht. Und man nimmt einfach nicht zur Kenntnis, dass sich mit der Zeit dieses Problem zu einem regelrechten Fiasko entwickelt. Umso schlimmer ist dann das Erwachen. Oder ein anderes Beispiel: So drangsaliert in einem Verlag die Geschäftsleitung die Redaktionen über Jahrzehnte mit Unternehmensberatern und unterschiedlichsten Maßnahmen, ohne dass sich Anzeigenumfang und Auflage der einzelnen Objekte entscheidend verbessern. Auf die Überlegung, ob man nicht einmal die Anzeigen- und Vertriebsabteilungen überprüfen sollte, wird überhaupt nicht in Erwägung gezogen. Spricht man die Entscheidungsträger auf dieses defizitäre Verhalten an, bekommt man zur Antwort: „Sie bringen jetzt einen ganz unguuten Ton hinein.“ Und ganz konsequent wird nichts geändert.

## **Präferenzen richtig nutzen!**

Laut einer Studie im Südwestfalen Manager 0314 sind es beachtliche 138 Milliarden Euro, die deutschen Unternehmen Jahr für Jahr verloren gehen – allein dadurch, dass Führungskräfte nicht wissen, wie sie mit ihren **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angemessen umgehen sollten**. Wie selbst renommierte **Marken Glaubwürdigkeitsprobleme** bekommen, wenn sie gemachte

# Titel : **Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

Versprechen nicht erfüllen, bekam zuletzt der ADAC zu spüren. Die richtigen **Informationen zur richtigen Zeit den richtigen Personen** zur Verfügung zu stellen, darin liegt auch ein Schlüssel für Erfolge. Den Blick nur auf die nächsten Quartalszahlen zu richten, kann für Unternehmen böse enden. Wer sein **eigentliches Geschäftsmodell vernachlässigt**, übersieht auf lange Sicht Chancen und überlässt so möglicherweise seinen Mitbewerbern den Vortritt. **Zufriedene Mitarbeiter tragen zum Unternehmenserfolg bei.** Die Excellence-Barometer-Studie der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. zeigt, dass Mitarbeiter den Erfolg doppelt mittragen: Erstens sind emotional gebundene und zufriedene Mitarbeiter dem Unternehmen treu. Sie vermeiden dadurch hohe Kosten für die Personalsuche sowie für die Einarbeitung und sichern gleichzeitig das bestehende Know-how. Zweitens wirken die Mitarbeiter nach außen, sie transportieren das Unternehmensimage und sind damit Marken-Botschafter. **Gemeinsame Leitlinien wie Fairness und Kundenorientierung** sollten nicht nur auf der Unternehmens-Website zu lesen sein, sondern vom Lageristen bis zur Chefetage konsequent gelebt werden. Eine wichtige Funktion haben hierbei die **Führungskräfte**, die nicht nur fachliche, sondern auch soziale und kommunikative Kompetenz aufweisen sollten.

## **Was ist mit den älteren und erfahrenen Menschen?**

Unsere Gesellschaft wird immer älter. Im Jahr 2020 werden laut Statistik fast 50 Prozent der Bevölkerung die Marke von 50 Jahren überschritten haben. Werbung und Medien stellen sich schon sichtbar auf diesen neuen Kundenkreis ein. Die Wirtschaft hinkt in ihrer Personalpolitik und auch noch der Produktpolitik der demographischen Entwicklung hinterher. Produkte und deren Anwendung müssen daher auch altersgerecht sein.

Ältere Arbeitnehmer können mit etlichen Eigenschaften glänzen. Erfahrung, hohe Sozialkompetenz, Disziplin und Loyalität zum Unternehmen gehören dazu. Sie verfügen über reiches und vor allem real fundiertes Praxiswissen. Im Lauf ihres Berufslebens haben sie viele Dinge gesehen, gehört und zahlreiche Probleme gelöst. Viele Unternehmen schätzen diese Eigenschaften und Fähigkeiten bei älteren Beschäftigten.

Eine Auswahl, die auf den Aussagen mehrerer Unternehmen basiert: Ältere Arbeitnehmer

- kennen die Zusammenhänge in ihrem Arbeitsprozess genau,
- haben den Überblick über die Aufgabenstellung des Unternehmens, die Anforderungen des Marktes und über die Anforderungen der Kunden an das Unternehmen,
- verfügen über einen großen Einsatzwillen, trotz eventuell vorliegender gesundheitlicher Einschränkungen,

## **Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital**

- können gut mit ihren Kunden umgehen,
- sind unter Umständen flexibler einsetzbar, denn sie sind familiär weniger gebunden, da die Kinder aus dem Haus sind,
- sind motiviert und loyal, haben ein hohes Durchhaltevermögen,
- sind berechenbar, was die Dauer ihrer Zugehörigkeit zum Unternehmen betrifft. Mit einem älteren Mitarbeiter kann man in der Regel besser als mit einem jüngeren für einen bestimmten Zeitraum – z. B. für fünf Jahre – fest rechnen, weil er keinen Unternehmenswechsel (mehr) anstrebt.

### **Insbesondere bei älteren Arbeitnehmern/innen haben sich jedoch die folgenden „angeblichen Motivationsbarrieren“ herauskristallisiert:**

„Ältere Arbeitnehmer/innen verfügen gar nicht über die erforderliche Qualifikation für eine moderne Berufswelt!“

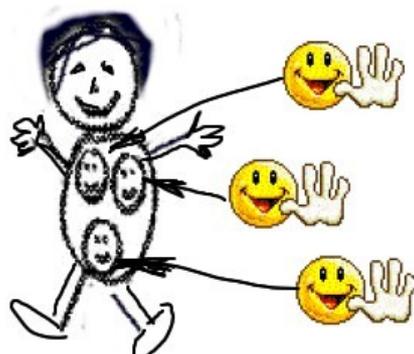
„Ältere Arbeitnehmer/innen sind den gesundheitlichen Anforderungen des Arbeitsplatzes immer weniger gewachsen!“ In so einem Alter ist man gar nicht mehr fähig, etwas Neues zu lernen!“

„Alle Bemühungen sind vergeblich. Als Bürger „zweiter Klasse“ sind sie ohne Chancen.“

**Lassen wir diese Einstellungen nicht zu!**

### **Gedanken werden zu Erwartungen, diese werden zur Realität**

Sie kommen zur Arbeit und ärgern sich über Situationen, Kollegen, Chefs. Im schlimmsten Fall hört der Ärger gar nicht auf. Wir diskutieren und ärgern uns gemeinsam mit unseren Kollegen über Entscheidungen aus den Chefetagen. Über nervige Kunden – über anstrengende Kollegen. Wir befinden uns immer sofort in dem Drama. Wir bauen „eine sich selbst erfüllende Voraussage auf“ und genau das hält uns nun gefangen. Unsere Probleme mit anderen Menschen – in Arbeitsbeziehungen oder auch in privaten Beziehungen haben oft mit unseren unerledigten Gefühlen zu tun.



# Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital

## Fritz ist der „innere Schweinehund“

Kennen Sie Fritz? Natürlich. Fritz lebt in Ihrem Kopf und bewahrt Sie vor allem Übel dieser Welt. Immer wenn Sie etwas Neues lernen oder Sie sich mal anstrengen müssen, ist Fritz zur Stelle: „Lass das sein!“ rät er Ihnen. Und wenn Sie mal vor einer spannenden Herausforderung stehen, erklärt Ihnen Fritz gerne: „Das schaffst du sowieso nicht!“ Mit solchen Ratschlägen will er Sie „beschützen“. Fritz ist nämlich furchtbar ängstlich und faul. Ungut nur, dass Sie das oft von wichtigen Plänen abhält: zum Beispiel vom Joggen, Lernen oder Abnehmen. Und wer hindert Sie daran, fremde Menschen anzusprechen, endlich mal aufzuräumen oder mit dem Rauchen aufzuhören? Richtig: Fritz!

Fritz ist Ihr innerer Schweinehund oder trifft das nicht zu? Also, nicht jammern, sondern handeln. Das Prinzip Wollen und Handeln ist immer besser und hilft uns weiter. Die positive Einstellung und der Wille zur Handlung sind sichere Erfolgsgaranten. Wir können den Spruch „Reden ist Silber, Schweigen ist Gold“ ummünzen in: „Reden ist Silber, Handeln ist Gold“. Endlos anödende Talkshows bringen uns nicht weiter. Wir brauchen praktikable und vor allem umsetzbare Lösungen!

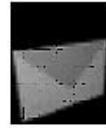


**Zeit gewinnen zum Gestalten und Weiterentwickeln.  
Mit 20 bis 30 % der Zeit 70 bis 80 % Ergebnisse erzielen.  
Welcher Zeittyp sind Sie ? Welcher Ablauf ist für Sie optimal?**

# Titel : Kunden sind das Kapital – Mitarbeiter das Eigenkapital

## Unternehmen – Optimieren – Teil 1 – Fragen und Antworten

Wir sind in einem Information- und Wissenszeitalter angekommen.



### Das bedeutet:

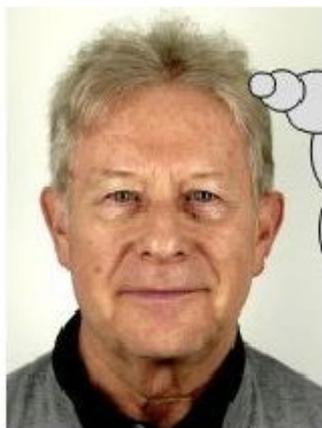
Es arbeiten mehr Menschen in Büros als in einer Produktion.

In der Landwirtschaft sind weniger als 10% der Arbeitnehmer tätig.

Zu 70% sind wir zu Dienstleistern geworden. Bleiben 30% für Produktion.



**Dieser radikale Wandel hat sich in den vergangenen 100 Jahre vollzogen.  
Wie können wir nun damit weiter umgehen, was kommt nun?**



Wer WILL  
findet WEGE -  
Wer nicht WILL  
findet GRÜNDE?

WÜST  
WEITERBILDUNG  
**WTB**

Praxis für die Praxis.

Bis 70% der "Change Projekte" scheitern! Bis 70% der Fusionen gehen schief. 57% gaben an, Entscheidungsträger und talentierte Mitarbeiter verloren zu haben. Bis 47% der Mitarbeiter haben mal wegen des Chefs gekündigt. Bis 75% der Mitarbeiter machen Ihre Einsatzfreude von der Qualität der Kommunikation mit dem Vorgesetzten abhängig.

