

Unternehmensführung

Erfolge durch Kommunikation

Der gut informierte Mitarbeiter ist der bessere Mitarbeiter!

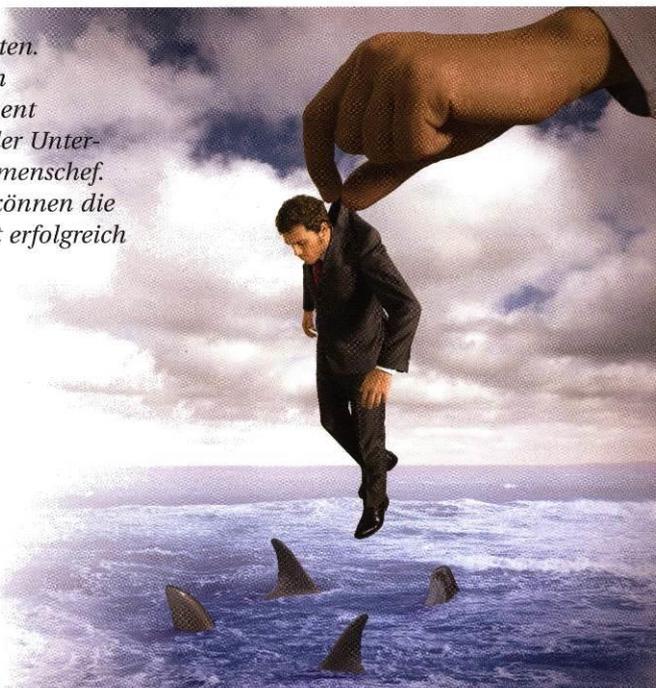
Informierende Unternehmenskapitäne sind die besseren Vorgesetzten. So könnte man die Überschrift auch formulieren, denn bei dem Fundament des Unternehmens fängt es an, bei der Unternehmenschefin oder dem Unternehmenschef. Wenn das Fundament brüchig ist, können die durchaus willigen Mitarbeiter nicht erfolgreich agieren.

»Wenn du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und die Arbeiten einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten, endlosen Meer.« (Antonie de Saint-Exupéry)

Unstimmigkeiten im Unternehmen entstehen durch fehlende Informationen. Die Mitarbeiter kennen die Ziele des Unternehmens nicht. Aus den Unternehmenszielen entwickeln sich Projekte und Aufgaben, die an die Mitarbeiter delegiert werden. Wie selbstverständlich erwartet der Vorgesetzte die ordnungsgemäße und zielorientierte Ausführung der Arbeiten. Werden hier nicht Wunder verlangt?

Aufgabendelegation und damit die Übertragung von kleinen Teilbereichen aus einem Gesamtzielplan erfordert immer die Information über das Ganze, über die Pläne, wo das Unternehmensschiff hinfahren soll. Jeder Mitarbeiter wirkt an diesem großen Ganzen mit, er kann sich, seine Vorstellungen und Ideen einbringen. Er ist über die Ziele des Unternehmens informiert, er kennt seinen eigenen Weg, den er jetzt gehen muss, um seine Aufgabe des Gesamtziels zu erfüllen.

Brechen wir es noch weiter herunter und sehen wir uns an, was passiert, wenn ein Meister seinen Gesellen mit mangelhaften Informationen versorgt.



Den Haien zum Fraß vorgeworfen: So fühlen sich viele Mitarbeiter, die schlecht informiert werden und dabei aber Unternehmensziele nach außen vertreten sollen.

(Foto: alphaspirt/fotolia.com)

Mitarbeiter, an die wir Aufgaben delegieren, benötigen ausreichende Informationen. Gibt es Reibungspunkte, bis hin zu ernsthaften Verstimmungen, sind fast immer Informationsdefizite die Ursachen. Noch schlimmer ist es, wenn die Absicht dahinter steckt, einen Wissensvorsprung zu behalten (Eckhard Seidel aus »Erfolg durch Nutzen bieten«).

Was passiert?

1. Da der Mitarbeiter nicht richtig und umfassend informiert, sein Ziel nicht genau beschrieben wurde, ist er lustlos, demotiviert, er denkt sich seinen Teil und versucht »irgendwie« seine Auf-

gaben zu erfüllen. »Wenn der/die noch nicht einmal genau sagt, was ich genau machen soll, warum soll ich mir Gedanken machen?« So oder so ähnlich sind die Reaktionen.

2. Lustlos und demotiviert begegnet der Mitarbeiter dem Kunden. Er fragt ihn, was eigentlich genau zu machen ist und was besprochen wurde. Der Kunde ist frustriert, ärgert sich, gibt aber bereitwillig Auskunft. Der Kunde hat ein mulmiges Gefühl im Bauch.

3. Der Mitarbeiter bemüht sich, den Auftrag ordnungsgemäß zu erledigen. Alles in gewohnter und lässiger Ruhe. »Warum soll ich mich kaputt machen, für was, für wen?« Der Mitarbeiter

weiß nichts über den Sinn und Zweck dieser Zielerfüllung in seinem kleinen Teilbereich. Der Kunde ist noch frustrierter. »Oh Gott, was passiert hier, es geht nicht weiter mit meinem Anliegen!« Die Erwartungshaltungen des Kunden laufen aus dem Ruder!

4. Missmutig erledigt der Mitarbeiter seinen Auftrag, muss immer wieder beim Kunden nachfragen. Dem Kunden platzt der Kragen!

5. Der Auftrag wurde mangelhaft abgewickelt, die Reklamation ist vorprogrammiert, weil der Mitarbeiter nicht wusste, auf welche Dinge ganz besonders zu achten sind. Der Kunde ist für die Zukunft verloren!

6. Durch fehlende Informationen über alle Details der Auftragsabwicklung, das Endziel, nämlich wie der Kundenwunsch erfüllt werden soll und in welchem Zeitrahmen, wurde der Ertrag für diesen Auftrag vernichtet, ein potenzieller Stammkunde ist für immer verloren.

Wer seine Mitarbeiter nicht über alle Details des Unternehmens, die Aufgaben, die zu erfüllen sind, informiert, sabotiert seinen eigenen Unternehmenserfolg. Der informierte Mitarbeiter erledigt leicht und motiviert seine Aufgaben, hat Spaß und Freude bei der Arbeit und ist begeistert, wenn wieder ein glücklicher Kunde als Stammkunde in die Erfolgsstatistik des Unternehmens aufgenommen wurde. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter Anteil an den Zielen des Unternehmens haben, schaffen Sie klare Strukturen in einem gläsernen Unternehmen, beteiligen Sie Ihre Mit-

arbeiter an Ihren Entscheidungen und an den Zielplänen des Unternehmens. Informieren Sie immer und ausführlich über jedes Detail. Ausgestattet mit allen Informationen und den nötigen eigenen Verantwortungsbereichen, die sich aus den Zielen ergeben, laufen Ihre Mitarbeiter zur Höchstform auf. Ein guter Chef hat gute Mitarbeiter, der beste Chef hat die besten Mitarbeiter! Der gut informierte Mitarbeiter ist deshalb der bessere Mitarbeiter.

*Klaus Steinseifer
Steinseifer-Seminare*

Hörakustik im März 2013