



Der Tipp des Monats Februar 2013

Autor: Klaus Steinseifer

Mitarbeiter informieren

Der gut informierte Mitarbeiter ist der bessere Mitarbeiter!

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)

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

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 und seine Vorstellungen und Ideen mit 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 das Beispiel eines Handwerksmeisters an, der morgens seinen Gesellen mit mangelhaften Informationen zur Baustelle schickt, um einen Kundenauftrag zu erledigen.

Der Steini ®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.

Seite **1** von **3**

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 Nutzenbieten")

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 Aufgabe zu erfüllen. "Wenn DER/DIE noch nicht einmal genau sagt, was ich dort machen soll, warum soll ich mir Gedanken machen?" So oder so ähnlich sind die Reaktionen.
2. Lustlos und demotiviert erscheint der Mitarbeiter beim Kunden des Unternehmens. Er fragt den Kunden, 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. Jetzt fährt der Geselle zurück zur Werkstatt, holt das Material, das er nicht dabei hat, um 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 mehr frustriert. "Oh Gott, was passiert hier, es geht nicht weiter mit meinem Auftrag!" Die Erwartungshaltungen des Kunden laufen aus dem Ruder!"
4. Missmutig erledigt der Mitarbeiter seinen Auftrag, muss immer wieder beim Kunden nachfragen, muss ständig Material beschaffen. 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 alles 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 Mitarbeiter 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!

Autor und Herausgeber



Klaus Steinseifer

Ausführliche Informationen über unsere Qualifizierungsarbeit in der modernen, zukunftsorientierten und nachhaltig erfolgreichen Unternehmensentwicklung und Unternehmensführung finden Sie unter www.steinseifer.com.

So erreichen Sie mich:

Telefon +49 (0)174 2493577

Mail klaus.steinseifer@steinseifer.com

Impressum

www.steinseifer.com/impressum

Der Steini ®

ist urheberrechtlich geschützt
und unterliegt dem Copyright von Klaus Steinseifer.



Die Steinseifer-Seminare
Management im Handwerk.