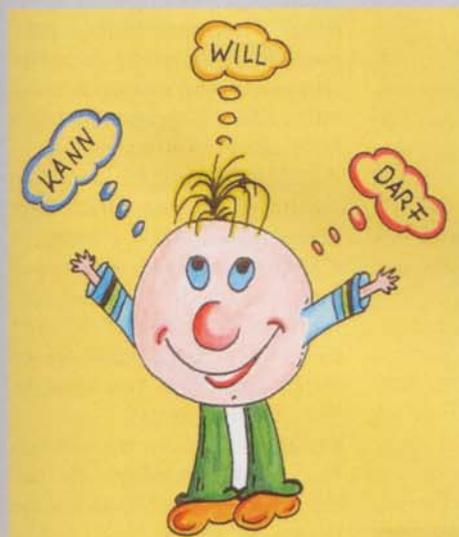


Die Mitarbeiter als Mitunternehmer

Der Erfolg eines Unternehmens hängt direkt zusammen mit dem Erfolg seiner Mitarbeiter. In dem Maße, wie Mitarbeiter erfolgreich sein dürfen, stellt sich auch der Erfolg im Unternehmen ein und rückt zudem die Arbeit der verantwortlichen Führungskraft in ein erfolgreiches Licht. Nur wenn Sie sich für die Bedürfnisse Ihrer Mitarbeiter interessieren, werden Sie ein hochmotiviertes Team an Ihrer Seite haben.



Um die Handlungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter zu erhöhen, müssen Sie dafür sorgen, dass Ihre Mitarbeiter sich an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen und zumindest einen Teil ihrer Bedürfnisse dort befriedigen können. Unternehmerisches Denken ist eine Einstellung, die Sie als Führungskraft durch bestimmte Vorgehensweisen verursachen können. In Gesprächen mit Führungskräften kommt häufig die Forderung nach mitdenkenden Mitarbeitern auf. Hier stellt sich die Frage: Geben Sie als Führungskraft Ihren Mitarbeitern den dazu notwendigen Freiraum?

Motivation und Identifikation, die wichtigsten Voraussetzungen für internes Unternehmertum, entsteht durch anspruchsvolle, interessante Aufgaben und angemessene Handlungsspielräume.

Mit den folgenden Schritten geben Sie den Weg vom Mitarbeiter zum Mitunternehmer:

- Offene Information als Grundvoraussetzung einplanen.
- Das Ideenpotenzial der Mitarbei-

ter zu verwerthen.

- Das Wissen der Mitarbeiter fördern und einfordern.
- Erfolge vereinbaren und Verantwortung fordern.
- „Beteiligung“ als Motivationsfaktor nutzen.

Optimale Prozesssteuerung

Eine Organisation, die immer wieder in der Lage ist, Prozesse, Handlungsabläufe und Verhaltensweisen an permanent sich verändernde wirtschaftliche Bedingungen anzupassen, ist mit Sicherheit auf dem richtigen Weg, wenn es um das Thema Prozesssteuerung und damit um die Optimierung der Handlungsabläufe geht. Wenn Sie das Ziel haben, zu den Besten zu gehören, ist eine Kontrolle und Verbesserung der Prozesse unabdingbar. Sie sollten sich allerdings darüber im Klaren sein, dass die Einführung verändernder Prozesse zunächst von Störungen begleitet sein wird. Denn durch die veränderten

Anforderungen werden Gewohnheiten und damit das Rollenverständnis der Mitarbeiter in Frage gestellt, was diese in der Regel nicht so ohne weiteres akzeptieren werden.

Ein Prozess ist eine Serie von Handlungen, Tätigkeiten oder Vorrichtungen mit

- einer messbaren Eingabe,
- einer messbaren Verarbeitung,
- einer messbaren Aufgabe und
- einer wiederkehrenden Folge.

Der Bereich der optimalen Prozesssteuerung umfasst dabei folgende wesentlichen Bereiche:

- durchorganisierte Arbeitsplätze
- klare Bewertungskriterien für geforderte Leistungen
- Verbesserung der Qualität
- innere Exzellenz des Unternehmens (Liefertreue, Rationalisierung)
- selbstständige Problemlösung.

Der Kunde und seine Erwartungen

Kundenzufriedenheit entsteht durch ein Gegenüberstellen von

Leistungen. Wenn Sie von Ihren Kunden kein Feedback bekommen – weder positiv noch negativ, heißt das noch lange nicht, dass Sie sich in Ruhe zurücklehnen und davon ausgehen können, dass Ihre Kunden zufrieden sind. Kundenzufriedenheit zu erreichen ist heute eine absolute Minimalanforderung. Wenn Sie nur alleine auf die Zufriedenheit schauen, werden Sie erleben, dass Kunden zu einem anderen Anbieter wechseln, sobald sich dieser intensiver um sie kümmert. Kundenbindung, Kundenbeziehung und Kundenorientierung sind in der heutigen Zeit die notwendige Voraussetzung, um morgen überhaupt noch erfolgreich zu sein. Ohne Kunden kein Geschäft. Nicht die Kundenzufriedenheit entscheidet heute über den Erfolg des Unternehmens, sondern die Kundenbegeisterung. Kunden in der heutigen Zeit erwarten

- ein optimales Preis-Leistungs-Verhältnis
 - eine perfekte Organisation
 - ein Top-Problemlösungsverhalten
 - höchste Qualität
 - Hilfe zur eigenen Zielerreichung.
- Wenn Ihnen der dauerhafte Erfolg Ihres Unternehmens wirklich wichtig ist, dann müssen Sie sich und Ihren Kunden immer wieder folgende Fragen stellen:

- Wie viele Kunden haben wir im letzten Jahr verloren?
- Weshalb haben wir diese Kunden verloren?
- Wie loyal sind unsere Kunden tatsächlich?
- Womit können wir unsere Kunden begeistern?
- Wie zufrieden sind unsere Kunden mit den einzelnen Leistungen unseres Unternehmens?
- Welche Leistungen unseres Unternehmens sind für unsere Kunden besonders wichtig?
- Weshalb kaufen Kunden beim Mitbewerber?

Was brauchen Sie also im Unternehmen, damit mehr Eigenverantwortung entsteht? Sie brauchen Visionen. Sie brauchen Ideenmanagement. Sie brauchen Führungs- und Unternehmenskonzepte, die den Ansprüchen der Menschen im Unternehmen gerecht werden. Sie brauchen Mitarbeiter, die dürfen, können und wollen.

Netzwerk Weiterbildung

Europäische Herausforderung

Im September trafen sich in Hamburg rund 120 nationale und internationale Experten und Praktiker aus den Bereichen beruflicher Weiterbildung und Arbeitsmarktpolitik zur 1. Konferenz des EU-Praxi.Nets. Die Konferenz mit dem Motto „Network for the Future“ war der erste Schritt, um langfristig über die Landesgrenzen hinweg Ansätze beruflicher Weiterbildung umzusetzen. Während der Konferenz wurden folgende Tendenzen der beruflichen Weiterbildung herausgearbeitet.

Die Verantwortung des Einzelnen hinsichtlich der beruflichen Qualifizierung wächst und die Bedeutung lebenslangen Lernens nimmt zu.

Berufliche Weiterbildung wird immer stärker individualisiert. Diagnose, individuelle Beratung und Coaching gewinnen an Gewicht.

Eine Herausforderung ergibt sich aus den massiven demographischen Veränderungen: Der Prozess der „Veralterung“ der europäischen Bevölkerung hat für den Arbeitsmarkt gravierende Folgen.

Kleine und mittlere Unternehmen benötigen zur Steigerung ihrer Wettbewerbsfähigkeit neue Strategien, um ihre Mitarbeiter zu qualifizieren.

Besonderes Augenmerk in der beruflichen Weiterbildung verdienen die Frauen. Heute gehen in der EU 56 Prozent der Frauen einer beruflichen Beschäftigung nach. Die EU hat sich zum Ziel gesetzt, diese Rate bis 2010 auf 60 Prozent zu erhöhen.

Das EU-Praxi.Net ist ein Netzwerk von 13 Weiterbildungs-trägern aus sieben europäischen Ländern – Finnland, Großbritannien, Niederlande, Deutschland, Österreich, Frankreich und Italien.

www.eu-praxi.net