Praxiswissen für erfolgreiche Augenoptiker

Renditekreislauf der Eigenverantwortung

40% aller Reklamations- und Nachbesserungskosten sind auf mangelnde Eigenverantwortung zurückzuführen. Selbst bei nur 0,1% nichtverantwortlichem Handeln gehen pro Tag in Deutschland 1600 Postsendungen verloren, werden pro Stunde weltweit 22 000 Schecks von falschen Konten abgebucht und finden zwei unsichere Landungen pro Tag am Airport Frankfurt statt. „Wir denken, entscheiden und handeln unternehmerisch!" Diesen Unternehmensleitsatz im Bewusstsein der Mitarbeiter zu verankern, wird zunehmend ein erklärtes Ziel von Augenoptikern. Jedoch das „Wie" ist bislang in Wissenschaft und Praxis noch wenig geklärt!

„Ich habe mich entschieden, dass das Nichterreichen meines Zieles ebenfalls ein akzeptabler Weg ist, mit meinem Leben fortzufahren". Was unterscheidet Menschen, die sich entschieden haben, Verantwortung zu übernehmen, von denen, die Verantwortung verweigern? Menschen, die Verantwortung übernehmen, sind neugierig – sie sind gierig nach neuen Erfahrungen. Und diese neuen Erfahrungen können sie nur machen, wenn sie sich entscheiden, ihre Komfortzone zu verlassen. Diese Komfortzone ist nicht festgemeißelt. Es gibt Mittel und Methoden, diesen Bereich zu vergrößern. Wer von Ihnen hat ein Buch zu Hause, das er schon lange irgendwann einmal lesen wollte und es trotz allem nicht tut? Warum klappt das nicht? Kennen Sie das: Sie haben sich schon 100mal vorgenommen, wöchentlich mindestens 30 potenzielle Kunden anzurufen – und am Ende der Woche sind es dann nur zwei oder drei geworden. Warum klappt das nicht?

Newtons Gesetz der Bewegung besagt: Ein Körper in Ruhe tendiert dazu, in Ruhe zu verharren. Ein Körper in Bewegung tendiert dazu, sich weiter zu bewegen. Das heißt: Wir haben die Tendenz, im momentanen Zustand zu verbleiben. Wenn es also gelingt, den Trägheitszustand eines Menschen in einen Bewegungszustand zu verwandeln, dann hat er die Tendenz, diesen Bewegungszustand beizubehalten.

Über den Renditekreislauf zur Elite ...

Wenn Sie mit Ihrem Unternehmen in Zukunft zu den Besten gehören wollen, stellen sich einige wesentliche Fragen: Wie gestalten Sie in Ihrem Unternehmen die grundsätzlichen Elemente ...

- des inneren Handlungsumfeldes,
- der Handlungsbereitschaft
- der Handlungsabläufe
- des äußeren Handlungsumfeldes?

Nur wenn Sie in allen vier Bereichen für kontinuierliche Weiterentwicklung sorgen, wird Ihr Unternehmen langfristig erfolgreich sein. Sie brauchen dazu das Rad nicht neu zu erfinden. Messen Sie sich an den Marktführern! Was machen diese anders als der Durchschnitt? Suchen Sie ständig nach neuen Herausforderungen, indem Sie sich mit den Besten auf dem Markt vergleichen. In diesem Zusammenhang beleuchten wir die vier Renditebereiche erfolgreicher Unternehmen

Bereich 1: Unternehmens- und Führungskultur

Bereich 2: Der Mitarbeiter als Mitunternehmer

Bereich 3: Optimale Prozesssteuerung

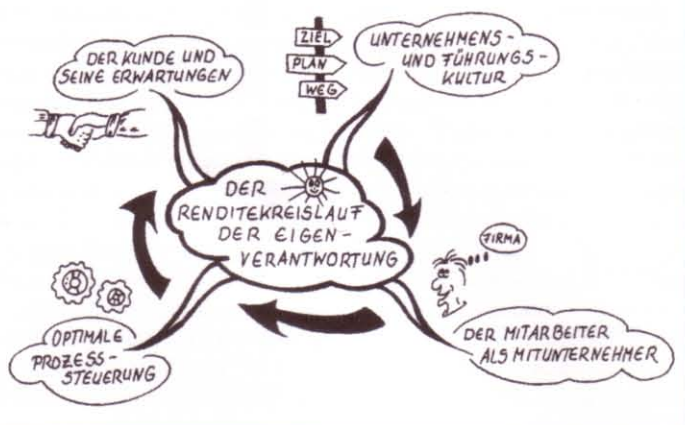
Bereich 4: Der Kunde und seine Erwartungen

Unternehmens- und Führungskultur

Das innere Handlungsumfeld

Das innere Handlungsumfeld ist in erster Linie eine Anforderung an die Unternehmenskultur. Unter Unternehmenskultur verstehen wir das von den Mitarbeitern anerkannte Wertesystem des Unternehmens. Sie ist die Gesamtheit an Normen, Wertvorstellungen und Denkhaltungen, die das Verhalten der Menschen im Unternehmen und somit dessen Erscheinungsbild prägen. Durch die Unternehmenskultur werden grundlegende Fragen beantwortet:

- Welche Werte leben wir im Unternehmen?
- Für welche Prinzipien stehen wir ein?
- Wo wollen wir hin?

Solche Wertvorstellungen definieren zum Beispiel, ob es sich bei den Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten um strebsame, verantwortungsbewusste oder um bequeme und verantwortungslose Menschen handelt. Ein Unternehmen mit der Grundannahme – „wir haben verantwortungsbewusste Mitarbeiter" – wird seinen Mitarbeitern größere Freiräume gewähren. Überwiegt hingegen die Annahme „unsere Mitarbeiter sind bequem und verantwortungslos", wird mehr überwacht und kontrolliert werden. In einem weiteren Bereich zeigen sich die kulturellen Symbole des Unternehmens: Die Kleidung und Sprache der Mitarbeiter, die Form der Entlohnungssysteme, Rituale bei Betriebsfesten. Hier drücken sich die Grundannahmen und Werte der Unternehmensmitglieder nach außen aus. Je selbstverständlicher die Unternehmenskultur von den Mitarbeitern

Die 4 Renditebereiche