angenommen wird, umso stärker prägt sich das in der Wirkung aus.

## Die Mitarbeiter als Mitunternehmer

### Die Handlungsbereitschaft

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

## Optimale Prozesssteuerung

### Die Handlungsabläufe

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 Ver-richtungen 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

### Das äußere Handlungsumfeld

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 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.

In diesem Artikel haben Sie einen Überblick über die wichtigen Elemente zum Thema: „Eigenverantwortung als Renditewerkzeug" erhalten. Vielleicht fragen Sie sich nach der Lektüre, wie der Renditekreislauf in der praktischen Anwendung funktioniert. Verbringen Sie Ihre Zeit nicht mir dem Warten darauf, dass alle Idealbedingungen zusammentreffen. Ich kann Ihnen versprechen, dieser Tag kommt nie. Verlassen Sie Ihre Komfortzone und handeln Sie jetzt. Bringen Sie Ihren Renditekreislauf ins Rollen.

*Helmut Tietz*


ZUM AUTOR



**Helmut Tietz**
ist Berater und Trainer speziell zu den Themen Eigenverantwortung und Empowerment. Seit über 20 Jahren begleitet er neben zahlreichen mittelständischen Firmen auch Unternehmen wie beispielsweise IKEA international, Deutsche Telekom und viele andere. Aus dieser Praxiserfahrung heraus zeigt er anhand des Renditekreislaufs der Eigenverantwortung, worauf Unternehmer ihr Augenmerk richten sollten, um in Zukunft zu den Besten auf dem Markt zu gehören.
Weitere Informationen erhalten Sie bei HT-Concept Helmut Tietz Unternehmensberatung, Köberlestr. 2, 87700 Memmingen,
Tel.: 08331/65345,
Fax: 08331/65813,
eMail: info@ht-concept.de,
www.ht-concept.de