

Die Prozess- und Leistungsvereinbarung Ihrer MitarbeiterInnen und Führungskräfte

- Veränderung ist nicht erwünscht aber notwendig!
 - Im dynamischen Markt moderner Prägung muss man sich an den Besten messen (die Kunden tun's auch)
 - Die Besten sind jene, die wandlungsfähig sind und auf die Bedürfnisse ihrer Kunden ausgerichtet sind
 - Marketing und Produktmanagement spielen eine bedeutende Rolle – aber die Kundenunterschrift erfolgt auf dem Auftragschein / Vertrag – nicht auf dem Plakat!
 - Die Leistung am point-of-sale zählt! – gute Prozesse in Teamleistung erstellt ermöglichen diese Qualität – und begeistern Ihre Kunden
 - PS: Marketing und Produktmanagement sind auch Prozesse ;-)

„Seit wir den gesamten Prozess kennen, wissen wir auch was letztlich zählt – der Kunde; Lob hat's für uns Interne früher nicht gegeben“

- Veränderung verunsichert und verängstigt immer!
 - Es ist ganz normal, dass Wandel die MitarbeiterInnen und Führungskräfte beunruhigt
 - Mit rechtzeitiger Information, Mitbestimmung, pragmatischer Vorgehensweise und Transparenz kann diese Verunsicherung schnell bewältigt werden

„Aus dem „Ducken-bis-die-Analyse-vorbei-ist“ ist ein spannendes und gemeinsames Mitarbeiten geworden, wo wir selber jetzt unsere eigenen Berater sind.“

- Die Prozess- und Leistungsvereinbarung wird von Ihren MitarbeiterInnen und Führungskräften getragen
 - Eine Information an alle MitarbeiterInnen und Führungskräfte erfolgt vorab durch die Geschäftsführung (Sinn und Ziel) und das Beraterteam (Vorstellung und Vorgehen) – Vertrauen!
 - Wir nehmen was bei Ihnen an Prozess-Tools verwendet wird bzw. setzen einfache Werkzeuge ein ; diese Werkzeuge werden in jeder Abteilung in eigenen Sitzungen eingesetzt
 - Unter Moderation der Berater lernen die Mitarbeiter schnell die zentralen Fragestellungen anzuwenden – schnelle Erfolge = Zuversicht!
 - Die Auswirkungen der Prozessgestaltung werden in den einzelnen Sitzungen selbst festgehalten – es ist jederzeit transparent, was passiert

„Das Workflow-Design macht richtig Spaß und ist gar keine Wissenschaft; eigentlich sind wir Fachleute die richtigen Experten“

- Sobald Wert und Beitrag der eigenen Leistung im Gesamtzusammenhang erkannt ist - folgen Teamgeist, Qualität und Sicherheit!
 - Beginnend mit Tätigkeitaufstellungen und deren Bewertung nach Kostensätzen sind Leistungen aber auch Fehler oder Leerläufe messbar
 - Gemeinsam mit der Prozess-Arbeit entsteht bald das richtige Gefühl, worauf es ankommt
 - Integriert wird in der Prozessgestaltung das umfassende Wissen zu Risikomanagement – wo machen Kontrollen Sinn bzw. welche Prozesse müssen besonders gut funktionieren bzw. bei welchen Arbeitsschritten ist besonders gute Ausbildung und Konzentration notwendig

„Seit wir uns mit den Händlern geeinigt haben, was sie liefern sollen und was wir brauchen, läuft's viel runder und schneller – ich bekomme halt weniger „Entschuldigungs-Kaffee's ;-)“

- Ein kleiner aber wichtiger Schritt – der Prozess-Deal!
 - Ausgehend von Kundenerwartungen (die wir auch wirklich befragen und so Ihren MitarbeiterInnen die Scheu davor nehmen) formulieren wir Prozess-Ziele: wie lang darf's dauern, was muss es mindestens haben, was darf's kosten,..
 - Diese Prozessziele werden an wenigen Stellen im Prozess mit einfachen Ampeln versehen
 - Der Wochen- oder Monatsbericht gibt Auskunft über die Prozessqualität und ist die Basis für Schnittstellengespräche der Abteilungsleiter mit abgeleiteten Maßnahmen
 - In Kürze stellen sich maßgebliche und für Kunden spürbare Verbesserungen ein

„Man wird anfangs in den Schnittstellengesprächen schon angepatzt, aber bald bin ich als Abteilungsleiter vom Trouble-Shooter zum Ermöglicher geworden“

- Durch die einfachen Werkzeuge und die intensive Einbindung Ihrer MitarbeiterInnen wird aus dem Projekt eine wichtige Funktion in Ihrem Unternehmen
 - In der Projektleitung und –mitarbeit integrieren wir 2 Mitarbeiter aus Ihrer Betriebsorganisation und auch aus den Abteilungen
 - Die Arbeitsorganisation ist so einfach gestaltet, dass diese Arbeit später in kurzen Sitzungen am Tagesrand bzw. in Schnittstellen-Terminen der Abteilungsleiter integriert werden kann

„Ihr Unternehmen hat dann das, was die Besten haben: ständigen aber evolutionären Wandel und Kundenausrichtung“