

Warum der Alltag der wichtigste Tag ist ...

| Ralf R. Strupat

Es gibt kaum ein anderes Schiffsunglück, das sich in den Köpfen der Menschen so sehr festgesetzt hat wie der Untergang der Titanic. Auch rund 100 Jahre nachdem der Luxusliner der britischen Reederei „White Star Line“ auf seiner Jungfernfahrt im Eismeer versank, weiß fast jeder, was im April 1912 passierte. Um die Ursachen ranken sich wilde Spekulationen.

Sicher ist jedoch, dass es in den Tagen vor dem Schiffsunglück der Titanic über ein Dutzend warnende Telegramme anderer Schiffe gab. Nur ein Teil der Warnungen schaffte es bis auf die Brücke und dort hingen die Nachrichten weitgehend unbeachtet am schwarzen Brett. Auf der Brücke hielten zwei Offiziere Ausschau nach Eisbergen – allerdings

ohne Ferngläser. Ob diese in Southampton vergessen oder an Bord verlegt wurden, ist umstritten. Auch der Glaube von Offizieren oder Kapitänen, man könne „Eis riechen“, soll Gerüchten zufolge eine Rolle gespielt haben. Das modernste und technisch perfektteste Schiff seiner Zeit versinkt also gurgelnd im Meer, weil Meldungen nicht gelesen und Ferngläser nicht benutzt werden. Wer nicht auf das Kleine achtet, scheitert am Großen. Das gilt auch im Dentallabor: Wenn die vermeintlich „kleinen“ Dinge des Alltags nicht stimmen, nützen visionäre Höhenflüge in Sachen Zusammenhalt und BeGEISTERung wenig. Eine BeGEISTERungskultur ist die Summe vieler vermeintlicher „Kleinigkeiten“.

Die Dinge anders tun ...

Abschiede, erste Tage, Weihnachtsfeiern und vieles mehr – das gibt es in jedem Labor. Doch es ist wie in der bekannten Betonwerbung: Es kommt drauf an, was man draus macht. Im Folgenden ein paar Tipps, wie man es schafft „angenehm auffallend anders als alle anderen“ zu sein:

Der erste Tag im Labor ... mit Drehbuch?

Haben Sie ein Drehbuch für den ersten Tag eines neuen Mitarbeiters? In viel zu vielen Unternehmen werden Neuzugänge mit einem entgeisterten „Huch-Sie-sind-schon-da?!“ begrüßt. Paradox: Da wird viel Geld in Anzeigen

und Auswahlverfahren investiert; man plant fünfstellige Jahresgehälter ein; sucht eventuell die Unterstützung einer Personalberatung. Und wenn der neue Mitarbeiter vor der Tür steht, wird er erst einmal hektisch irgendwo „geparkt“. Das ist ungefähr so, als ob Sie Ihr neues Cabrio mit offenem Verdeck neben der Betonfabrik abstellen und drei Tage später mal nachschauen gehen, wie es denn so mit ihm aussieht. Begeisternde Unternehmen handeln anders: „Wir begrüßen den neuen Mitarbeiter aktiv“, sagt Detlef Jahnke vom team baucenter Kiel. Jeder Mitarbeiter geht im Laufe des Tages vorbei, heißt „den Neuen“ herzlich willkommen. Deswegen Arbeitsplatz ist vorbereitet, PC und Telefon sind angeschlossen, Visitenkarten liegen bereit. Zur Begrüßung gehören neben Team-T-Shirt und Schirmmütze ein Blumenstrauß und ein Gutschein für das Mittagsrestaurant. Ein 60-jähriger Verkaufsprofi war von diesem freundlichen Empfang so verblüfft, dass er abends auf die Frage seiner Frau „Wie war's?“, meinte: „Gut! Schon fast unheimlich gut. Das muss 'ne Sekte sein!“

Die Arbeitsplatzausstattung – individuell und begeisternd

Die Mitarbeiter sind Ihr „höchstes Gut“? Dann sitzt dieses Gut sicherlich nicht auf uralten Bürostühlen, es muss sich nicht mit veralteter Software herumplagen und es wird auch nicht mit kaputtem Werkzeug an die Arbeit ge-

... das zynische Modell „Sanierer zum Aufräumen und hinterher sind wir wieder netter“ funktioniert nicht. Mitarbeiter haben keinen Reset-Knopf, der Negativerfahrungen löscht.



schickt. Wie Sie Mitarbeiter begeistern: Gesundheitsaktionen, die auf ergonomisch gestaltete Arbeitsplätze zielen, Rücksicht auf Mitarbeiterwünsche, Einbeziehung der Mitarbeiter in Neuausrüstung: Was brauchen Mitarbeiter, um ihre Arbeit möglichst gut zu tun? Wertschätzung drückt sich auch (wenn auch bei Weitem nicht nur) darin aus, was Ihnen Ihre Mitarbeiter „wert“ sind. Auch die Einrichtung von Pausenraum oder Kaffee-Ecke spricht Bände. Dabei geht es nicht um teure Möbel oder aufwendiges Design. Auch mit schmalen Budget kann man für ein freundliches Ambiente sorgen. Damit eine Mannschaft zusammenwachsen kann, sollte sie sich austauschen können. Ein angenehmer Treffpunkt im Labor fördert das.

Erfolge – ein guter Grund, zu feiern

Wie werden bei Ihnen Erfolge gefeiert? Falls Sie gerade stutzen, möglicherweise gar nicht. Mit „feiern“ meine ich damit nicht ein paar anerkennende

Worte in der nächsten Mitarbeiterbesprechung, bevor man rasch wieder zur Tagesordnung übergeht, sondern eine deutliche Unterbrechung der Routine. Die brauchen wir alle von Zeit zu Zeit, sonst gleicht der schönste Job irgendwann einem Hamsterrad. Bei der Firma TraiCen Computer Training & Consulting GmbH werden große Aufträge und lukrative Kundenangebote mit dem Läuten einer großen Glocke allen in der Abteilung verkündet. Diese Geste verdeutlicht, dass Erfolge wertgeschätzt und nicht einfach abgehakt werden. Wer errungene Erfolge feiert, spornt zu weiteren Taten an. Wie aufwendig gefeiert wird, wie spektakulär es sein muss, sollte sich am Einsatz vorher orientieren. Ideen: Eine Führung durch eine interessante Ausstellung. Eine Ballonfahrt. Ein Fest mit den Familien, weil die Kinder den Papa oder die Mama während der heißen Projektphase so selten zu Gesicht bekommen haben. Ein Kaminabend mit einem interessanten

Referenten. Ein Kochkurs bei einem der besten Köche der Stadt. Wenn Ihnen selbst die Ideen ausgehen: Es gibt Agenturen, die sich auf die Ausrichtung solcher „Events“ spezialisiert haben.

Die Personalpolitik – ein gutes Thema, um darüber nachzudenken

Wer wird bei Ihnen Chef? Die „harten Hunde“ oder die Menschenverstehler, die Mitarbeiter mitnehmen können? In schwierigen Zeiten werden mitarbeiterorientierte Führungskräfte nicht selten als Schönwetterkapitäne diffamiert. Es schlägt die Stunde der Sanierer. In der Tat können Chefs, die rücksichtslos durchgreifen, die Zahlen kurzfristig verbessern. In einem Klima der Angst legen sich Leute erst einmal mehr ins Zeug. Wer kann, sucht das Weite, und Eigenkündigungen sparen Abfindungen. Nur: Erfahrungsgemäß gehen die Besten zuerst. Und das zynische Modell „Sanierer zum Aufräumen und hinterher sind wir wieder netter“

ANZEIGE



DIE ZUKUNFT BRAUCHT VISIONEN UND SICHERHEIT.

Genau betrachtet, verstärkt Factoring – und die verlässliche Partnerschaft mit LVG – das Verhältnis zu Ihren Kunden.

Factoring ist der solide Baustein in der Finanzpyramide des Dentallabors. Zahnärzte bewerten die Zusammenarbeit mit der LVG positiv. Denn sie können Zahlungsziele in Anspruch nehmen, ohne die Liquidität ihres Labors einzuengen. – Die LVG ist die älteste Institution ihrer Art für Dentallabore. Seit 1984 bieten wir bundesweit finanzielle Sicherheit in diesem hochsensiblen Markt.

Wir machen Ihren Kopf frei.

UNSERE LEISTUNG – IHR VORTEIL:

- Finanzierung der laufenden Forderungen und Außenstände
- kontinuierliche Liquidität
- Sicherheit bei Forderungsausfällen
- Stärkung des Vertrauensverhältnisses Zahnarzt und Labor
- Abbau von Bankverbindlichkeiten
- Schaffung finanzieller Freiräume für Ihr Labor

Lernen Sie uns und unsere Leistungen einfach kennen. Jetzt ganz praktisch mit den LVG Factoring-Test-Wochen.



Labor-Verrechnungsgesellschaft mbH
Hauptstr. 20 · Schwabengalerie
70563 Stuttgart-Vaihingen
☎ 0711/666 710 · Fax 0711/61 77 62
info@lvg.de · www.lvg.de

Antwort-Coupon

Bitte senden Sie mir Informationen über
 Leistungen Factoring-Test-Wochen
an folgende Adresse:

Name

Firma

Straße

Ort

Telefon

Fax

e-mail ZWL

Jetzt hier abtrennen, gleich ausfüllen und faxen an 0711/617762.

funktioniert nicht. Mitarbeiter haben keinen Reset-Knopf, der Negativerfahrungen löscht. Vertrauen und Engagement sind erst einmal verspielt. Zugeben: Auch in schlechten Zeiten dem GEIST des Labors treu zu bleiben, ist schwer. Jedoch möglich. Grundsätzlich gilt: In Dentallabors, die einen bestimmten GEIST leben, ist dieser bei der Neubesetzung von Stellen ein wichtiges Kriterium – gleichgültig, ob es um leitende oder andere Positionen geht. Und zu einer BeGEISTERungskultur gehört Transparenz, auch in Sachen Führungsqualität. Mitarbeiterbefragungen sind ein Mittel, um dies zu gewährleisten. Spätestens, wenn sich Krankenstände oder Eigenkündigungen häufen, sollten Sie der Sache auf den Grund gehen.

Die Informationspolitik – im Blickfeld

Mitarbeiter, die aus der Zeitung erfahren, dass ihr Werk von Schließung bedroht ist, dass Entlassungen anstehen oder dass eine bestimmte Abteilung geschlossen wird: Das kommt leider immer noch vor, und gar nicht so selten. Damit wird Vertrauen auf lange Sicht zerstört, auch bei denjenigen, die selbst nicht betroffen sind. Ab sofort wird man die Flöhe husten hören und offiziellen Verlautbarungen der Unternehmensleitung nur noch begrenzt Glauben schenken. Das beste Gegenmittel ist größtmögliche Transparenz im Labor, und zwar schon, bevor es schwierig wird.

ANZEIGE

LASERSINTERN - UNENDLICHE WEITEN UND INDIKATIONEN...



NEM GERÜSTE IN VOLLENDUNG.
Garantiert exzellente und konstante Ergebnisse. Gute Konditionen mit dem Plus an Service. Info: 040/86 60 82 23
www.flussfisch-dental.de

 **FLUSSFISCH**

Der Abschied – kann auch anders sein

Wie verabschieden Sie Mitarbeiter, die gekündigt haben oder denen gekündigt werden musste? Mit gekränkter Eitelkeit und einem flüchtigen Händedruck? Oder mit echtem Bedauern und guten Wünschen für die Zukunft? Viele Vorgesetzte reagieren auf Eigenkündigungen wie die sprichwörtliche beleidigte Leberwurst. Dabei würde das Labor von einem offenen Gespräch zum Abschied möglicherweise sehr profitieren und nützliche Hinweise auf Schwachpunkte bekommen. Wenn es Vorstellungsgespräche gibt, warum dann nicht auch Ausstiegsgespräche? Viele Unternehmen führen inzwischen solche „Exit-Interviews“, für die eine neutrale Person (etwa ein externer Berater) eine bessere Besetzung sein kann als der zukünftige Ex-Chef. Für Sie als Vorgesetzten gilt: So sehr es schmerzt, einen guten Mitarbeiter zu verlieren, denken Sie immer daran, dass andere zuschauen, wie Sie mit jemandem umgehen, der sich jahrelang fürs Unternehmen engagiert hat. Wenn Sie es nicht übers Herz bringen, diesen Menschen abschließend zu würdigen, brüskieren Sie womöglich 30 weitere. „Siehst du, als Person zählst du hier eben doch nix“, kommt dort als Botschaft an. Alternativen: Machen Sie ein Abschiedsgeschenk. Richten Sie einen kleinen Umtrunk aus. Sprechen Sie ein paar Dankesworte, mit denen Sie die Leistung des Ausscheidenden noch einmal würdigen. Präsentieren Sie das Labor noch einmal von seiner besten Seite. Es kommt gar nicht so selten vor, dass Abwanderer zurückkehren. Unterm Strich haben alle BeGEISTERungsmaßnahmen eines gemeinsam: Sie zielen auf die Wertschätzung der Person und die Würdigung der Leistung. Beides drückt sich nicht nur in Höflichkeit und Respekt aus, sondern auch und gerade im Zutrauen, Kompetenz abrufen und einbeziehen. Wann haben Sie einen Mitarbeiter beispielsweise das letzte Mal um Rat gefragt? Fragen wie „Was halten Sie von ...?“ oder „Wie ist denn Ihre Einschätzung zu ...?“ können stolzer machen als das überschwänglichste Lob. Übrigens: Der erste Außenfahrstuhl der Welt soll dadurch entstanden sein, dass ein Hausmeister einen skeptischen Blick auf die Architek-

tenpläne zum Umbau des Hotels warf, das mit einem Fahrstuhl ausgerüstet werden sollte. Sein Kommentar: „Da können wir ja gleich zusperr'n, bei dem Dreck!“ Auf die Gegenfrage seines Chefs – „So?! Was würden Sie denn machen?“ – soll sich der erfahrene Handwerker am Kopf gekratzt und schließlich vorgeschlagen haben: „Warum bauen wir den Fahrstuhl nicht außen an?“

buchtipp.



Mehr dazu gibt es ab Mitte November im neuen Buch „Der Eiertanz. Mitarbeiter-Begeisterung als entscheidender Führungsfaktor“ (ISBN 978-3-280-05394-2) aus dem Orell Füssli Verlag.

autor.

Ralf R. Strupat, gefragter TV-Experte und zuletzt von RTL zum aktuellen Thema Beratungsdiebstahl befragt, ist Umsetzungs-Spezialist für gelebte Kunden-Begeisterung. Der Buchautor (Das bunte Ei) und Speaker begleitet mit seinem Team des BegeisterungsLandes Unternehmen aller Couleur auf dem Weg, schnell und dauerhaft eine neue Kultur zu etablieren. Dabei sieht er die Chef-Mitarbeiter-Kunden-Begeisterung als ganzheitlichen Ansatz – mit dem Ziel, dass Unternehmen sich von der Masse abheben, als buntes Ei zum Kundenmagneten werden.

kontakt.

STRUPAT.KundenBegeisterung!
Kreuzstraße 9, 33775 Versmold
Tel.: 0 54 23/4 74 27-0
www.begeisterung.de

WIELAND



UNLIMITED DIMENSIONS ...

C-Box 
dimension