

PROFIL

DIE STELLENBÖRSE FÜR HOTELLERIE, GASTRONOMIE UND TOURISMUS
LA BOURSE DE L'EMPLOI POUR LA RESTAURATION, L'HÔTELLERIE ET LE TOURISME

Nr.1 · 24. Mai 2012

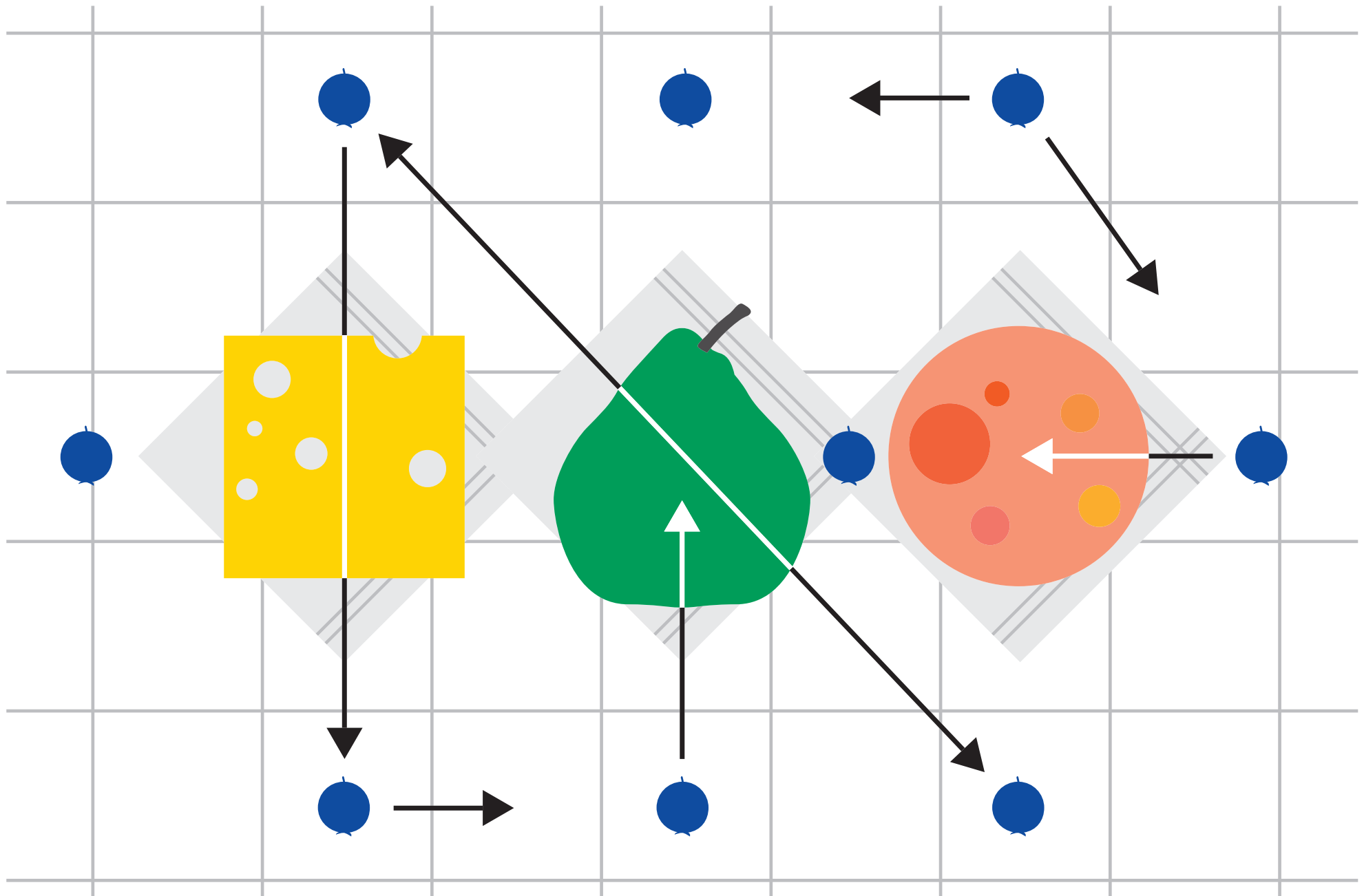
htr **hotelrevue**

EIN GEMEINSCHAFTSPROJEKT
VON

**HOTELLERIE^{et}
GASTRONOMIE ZEITUNG**

www.stellenPROFIL.ch

AUS- UND WEITERBILDUNG DIREKTION/KADERSTELLEN DEUTSCHE SCHWEIZ SUISSE ROMANDE
SVIZZERA ITALIANA INTERNATIONAL STELLENGESUCHE IMMOBILIEN



TOUCHPOINT MARKETING

Das Social Web hat nicht nur das Kaufen und Verkaufen, sondern auch die Arbeitswelt unübersehbar verändert. Die «Digital Natives», die derzeit ans Ruder kommen, prägen nicht nur eine humanisierte Unternehmenskultur, sie schaffen auch die Rahmenbedingungen für einen zunehmend kollaborativen Führungsstil. Das Collaborator Touchpoint Management (Mitarbeiterkontaktmanagement) kann diesen Wandel begleiten.

Kein Zweifel: Der Arbeitsmarkt hat sich von einem Verkäufer- zu einem Käufermarkt gewandelt. Das heisst: Die Macht ist zur Arbeitnehmerseite gewechselt – zumindest, soweit es um qualifizierte Talente geht. Gerade die Young Professionals und High Performers in spe, die jedes Unternehmen so händierend sucht, sind dabei, einen Paradigmenwechsel in Wirtschaft und Gesellschaft einzuläuten.

Sie fordern nicht nur Sinn und eine Balance zwischen Arbeit, Umwelt und Leben, sie sind auch dabei, eine neue Tätigkeitskultur zu entwickeln: werteorientiert, kollektiv vernetzt und immer

ein wenig verspielt. Was für sie ausserdem wichtig ist? Autonomie, Gestaltungsraum und Selbstorganisation. Autoritäten kraft Amtes und traditionellen Befehlsketten verweigern sie sich. Der Chef als Ansager? Für sie ein Auslaufmodell. Sie stehen für Gleichrangigkeit, für Miteinander und Teilen.

Das Collaborator Touchpoint Management (Mitarbeiterkontaktmanagement) beinhaltet die Koordination aller Berührungspunkte zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden, um inspirierende Arbeitsplatzbedingungen und ansprechende Leistungsmöglichkeiten in dieser neuen Arbeitswelt zu schaffen. Jede Interaktion kann dabei als Chance genutzt werden, um die Exzellenz des Mitarbeitenden zu erhöhen, seine emotionale Verbundenheit zum Unternehmen zu stärken, sein Bleibepotenzial zu heben und positive Mundpropaganda nach innen und aussen auszulösen.

Dabei können an jedem Touchpoint positive wie auch negative Erlebnisse passieren, die eine Mitarbeiterbeziehung stärken

oder zermürben beziehungsweise das Engagement kräftigen oder bröckeln lassen. Deshalb wird unter anderem auch das unterschiedliche männliche und weibliche Mitarbeiterverhalten beleuchtet, um die jeweils individuellen Arbeitsmotive ermitteln und die spezifischen Talente besser fördern zu können. Hierdurch sollen zwischenmenschliche wie auch organisatorische Motivationshemmer erkannt und weggeräumt werden, so dass sich die Mitarbeitenden auf hohem Niveau voll entfalten können. Ziel des insgesamt vierstufigen Prozesses ist das stete Optimieren der Performance an allen Interaktionspunkten. Die intensive Auseinandersetzung mit jedem einzelnen Touchpoint erhöht nicht nur das Engagement der Mitarbeitenden und deren Output, sie legt auch interne Effizienzreserven frei, sie führt zur Ressourcenoptimierung, zu Zeit- und Kosteneinsparungen und damit letztlich zu höheren Erträgen.



Anne M. Schüller
Diplom-Betriebswirtin
und Autorin
www.anneschueler.com

Mit Spezialisten Erfolgspotenziale erschliessen und ausschöpfen

Unser gemeinsames Beraternetzwerk – für Ihren unternehmerischen Erfolg

Alle Netzwerkpartner unter:
www.hotelleriesuisse.ch/beraternetzwerk

CURAVIVA.CH

hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association