

Kontaktpunkte zwischen Führungskraft und Mitarbeitern gestalten

Kein Zweifel: Das Social Web hat nicht nur das Kaufen und Verkaufen, sondern auch die Arbeitswelt verändert. Die Macht ist zur Arbeitnehmerseite gewechselt – zumindest, soweit es um qualifizierte Talente geht. Die „Digital Natives“, die derzeit ans Ruder kommen, sind ferner dabei, einen Paradigmenwechsel in Wirtschaft und Gesellschaft einzuläuten. Sie fordern nicht nur mehr Sinn und eine Balance zwischen Arbeit, Umwelt und Leben ein, sie stehen auch für neue Tätigkeitsformen: wertorientiert, kollektiv vernetzt – und dabei auch immer ein wenig verspielt.

Was für die „Digital Natives“ besonders wichtig ist? Autonomie, Gestaltungsraum und Selbstorganisation. Autoritäten kraft Amtes sowie traditionellen Befehlsketten verweigern sie sich. Der Chef als Ansager und Aufpasser? Für sie ein Auslaufmodell. Sie stehen für Gleichrangigkeit, für das Miteinander und Teilen. So prägen sie nicht nur eine humanisierte Unternehmenskultur, sie schaffen auch die Rahmenbedingungen für einen zunehmend kollaborativen Führungsstil.

Dieser kollaborative Führungsstil ist auch deshalb nötig, weil es – neben einer Kernbelegschaft in herkömmlichen Arbeitsverhältnissen – zunehmend eine Zusammenarbeit ohne klas-

sischen Arbeitsvertrag gibt: in Projekten, mit Freelancern, mit Zeitarbeitsfirmen und Interim-Managern. Zudem gibt es mehr befristete Arbeitsverträge, höhere Teilzeitquoten, mehr qualifizierte Heimarbeit sowie immer mehr mitarbeitende Spezialisten, Zulieferer, Geschäftspartner und Kunden. Das Collaborator Touchpoint Management (Mitarbeiterkontaktpunkt-Management) kann diesen Wandel passend begleiten. Es beinhaltet die Koordination aller Berührungspunkte zwischen Führungskraft und Mitarbeitern, um inspirierende Arbeitsplatz-Bedingungen und an-

DIE AUTORIN



Anne M. Schüller, Diplom-Betriebswirtin, Bestsellerautorin und Management-Consultant, gilt als Europas führende Expertin für Loyalitätsmarketing und ein kundenfokussiertes Management. Zum Kundenkreis der fragten Business-Speakerin gehören Größen der Wirtschaft.
www.anneschueller.com



Das Mitarbeiterkontaktpunkt-Management in vier Schritten.

Copyright: Anne M. Schüller

sprechende Leistungsmöglichkeiten in dieser neuen Arbeitswelt zu schaffen. Jede Interaktion kann dabei als Chance genutzt werden, die Exzellenz der Mitarbeiter zu erhöhen, ihre emotionale Verbundenheit zum Unternehmen zu stärken, ihr Bleibepotenzial zu heben und positive Mundpropaganda nach innen und außen auszulösen.

An jedem Touchpoint können positive wie auch negative Erlebnisse passieren, die eine Mitarbeiterbeziehung stärken oder zermürben beziehungsweise das Engagement kräftigen oder bröckeln lassen. Dabei ist u. a. auch das unterschiedliche männliche und weibliche Mitarbeiterverhalten zu beleuchten, um die jeweils individuellen Arbeitsmotive ermitteln und die spezifischen Talente besser fördern zu können. Hierdurch sollen zwischenmenschliche wie auch organisatorische Motivationshemmer erkannt sowie beseitigt werden.

Ziel des insgesamt 4-stufigen 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 auf hohem Niveau, sie legt auch interne Effizienzreserven frei, sie führt zur Ressourcenoptimierung, zu Zeit- und Kosteneinsparungen und damit letztlich für Sie zu höheren Erträgen. ▶

BUCHTIPP



Touchpoints
von Anne M. Schüller,
Gabal Verlag