

Aus unseren bisherigen Newsletter / Rubrik «Business Excellence ist...»

Newsletter Nr.	Business Excellence ist...
2 / Mai 2018	<ul style="list-style-type: none"> ... wenn den Führungspersonen bewusst ist, dass Personalentscheide die wichtigsten Entscheide für das Unternehmen sind ... wenn Vision und strategische Ziele systematisch und konsequent umgesetzt werden ... wenn gewünschte, definierte und vereinbarte Werte auch wirklich gelebt werden ... wenn Veränderungsprozesse von einer offenen, transparenten und ehrlichen Kommunikation begleitet werden ... wenn eine gewisse «Kultur der Disziplin» in der Organisation herrscht (Konsequenz in Bezug auf das eigene Handeln).
1 / April 2018	<ul style="list-style-type: none"> ... wenn die Organisation, das Unternehmen von «echten» Leadern geführt wird ... wenn eine Vision nicht nur auf einem Leitbild festgehalten wird, sondern sich aus ihr eine starke, leidenschaftliche Kraft in der Organisation entwickelt ... wenn die Führung verstanden hat, dass die alten KKK-Prinzipien der Führung (kommandieren, kontrollieren, korrigieren) definitiv out sind und sie eine neue Führungskultur implementiert hat ... wenn eine Führungsperson nur die besten Mitarbeitenden rekrutiert, nach dem Motto «Mein Erfolg ist, wenn ich Mitarbeitende rekrutiere, die besser sind als ich selbst» ... wenn eine Führungsperson echt stolz auf ihre Mitarbeitenden ist ... wenn eine Führungsperson präsent ist und ihren Mitarbeitenden wirklich zuhört.
6 / Dezember 2017	<ul style="list-style-type: none"> ... wenn der Klinikleiter sagt «Wenn wir schon 150% arbeiten, dann wollen wir Topp sein!». ... wenn die Strategie «Wir wollen zu den besten Spitälern der Schweiz gehören» nicht nur entwickelt, sondern auch systematisch umgesetzt wird. ... wenn bei der Erarbeitung der internen Führungsgrundsätze nicht nur festgestellt wird, dass es bezüglich Führung interner Bedarf besteht, sondern wenn auch daraus konkrete Aktivitäten wie Leadership-Ausbildung, Coaching der Führungskräfte, Peergroup usw. initialisiert werden. ... wenn die Umsetzung der Führungsgrundsätze systematisch und geplant Einbezug der Beteiligten stattfindet.
5 / Juli 2017	<ul style="list-style-type: none"> ... wenn Sie in der Zusammenarbeit mit Ihren Beratern in jeder Situation merken, dass diese ihre Aufgabe, nämlich die Unterstützung Ihres Unternehmens, immer in den Vordergrund stellen. ... wenn Sie auf kompetente, ehrliche und vertrauensvolle externe Partner zählen können. ... wenn Ihre Organisation dank der Zusammenarbeit mit Ihren Partnern markanten Fortschritte erzielt.
3 / Mai 2017	<ul style="list-style-type: none"> ... wenn die Werte eines Unternehmens oder einer Organisation keine Sprüche oder Floskeln aus dem Marketing- oder Kommunikationsbereich sind, sondern Werte, mit denen sich die Belegschaft identifiziert und die schriftlich festgehalten wurden. ... wenn die definierten Werte intern und extern kommuniziert und erkennbar gelebt werden. ... wenn über die Werte offen und ehrlich diskutiert wird. ... wenn bei Nichteinhaltung der Werte Konsequenzen gezogen werden.

Newsletter Nr.	Business Excellence ist...
2 / März 2017	<p>... wenn Sie als Kunde oder Partner einem Lieferanten offen und direkt eine Rückmeldung geben können, ohne dass diese als Vorwurf aufgefasst wird.</p> <p>... wenn in der Zusammenarbeit mit Partnern und Lieferanten eine echte, auf Vertrauen basierter Zusammenarbeit, ja, eine Art «Freundschaft» entsteht, in welcher auch Gefühle und Emotionen Platz haben. [Konkrete Hinweise für eine echte Zusammenarbeit mit Partnern/Lieferanten siehe hier unten in der Rubrik «aus der Praxis]</p> <p>... wenn der Kunden Ihnen sagt, «Ich glaube, Sie leben Business Excellence!».</p>
1 / Januar 2017	<p>... wenn eine geschäftliche Partnerschaft von Vertrauen, Transparenz und Ehrlichkeit geprägt ist.</p> <p>... wenn in einer geschäftlichen Partnerschaft nie der Eindruck entsteht, dass man ausgenutzt wird, sondern man in einer Win-win-Zusammenarbeit steht.</p> <p>... wenn die Homepage des Unternehmens es einem Kunden ermöglicht, sofort und unbürokratisch eine Rückmeldung oder eine Anfrage zu senden.</p>
8 / Dez 2016	<p>... wenn die Augen der Mitarbeitenden nur so glänzen, wenn sie mit Freude über das eigene Unternehmen, die eigene Organisation erzählen.</p> <p>... wenn alle Angehörigen eines Unternehmens verstehen, dass der Lohn nicht von der HR-Abteilung oder vom Chef kommt, sondern vom Kunden.</p> <p>... wenn man versteht, dass ein «normiertes» Qualitätsmanagementsystem nicht reicht, um exzellent, sondern im besten Fall um «gut-genug» zu sein.</p> <p>... wenn man bereit ist, unnötigen Reporting, Checklisten, Reglemente und dergleichen abzuschaffen, um effizienter und effektiver zu sein.</p>
7 / Okt Nov 2016	<p>... wenn im Unternehmen eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung herrscht.</p> <p>... wenn keine drastischen Spar- und Abbauprogramme durch externe Berater ausgelöst werden müssen, sondern Effizienz und Effektivität im ständigen Fokus der Führungsarbeit stehen.</p> <p>... wenn ein (zertifiziertes) Qualitätsmanagement-System nicht primär für einen externen Nachweis, sondern für Ordnung und Effizienz «in der eigenen Küche» aufgebaut wird.</p>
6 / September 2016	<p>... wenn Verbesserungen im Alltag nicht verordnet werden müssen (z.B. im Rahmen einer «Zielverordnung»).</p> <p>... wenn uns der SBB-Schalterangestellte schreibt, dass sie ihr Unternehmen nur dank solchen Kundenfeedbacks jeden Tag ein bisschen besser machen können.</p> <p>... wenn Kundenreklamationen wirklich als «Chefsache» behandelt werden.</p> <p>... wenn der Alltag in der Organisation geprägt ist vom gemeinsamen Willen zur Entwicklung der Geschäftspotenziale.</p>

Newsletter Nr.	Business Excellence ist...
5 / August 2016	<ul style="list-style-type: none"> ... wenn der Kunde, die Kundin mit einer Kleinigkeit überrascht werden («WOW-Effekt»). ... wenn eine Geschäftspartnerin dir sagt, «Ich kümmere mich darum». ... wenn Leidenschaft, Eigeninitiative und Kreativität bei dir und deiner Mitarbeitenden eine Einheit bilden. ... wenn wir arbeiten, weil das Arbeiten etwas Befriedigendes ist und das Ergebnis für uns und für andere sinnvoll ist.
4 / Juni-Juli 2016	<ul style="list-style-type: none"> ... wenn die Mitarbeiter keine Anzeichen von regelmässiger SAD (Sonntagabend-Depression) haben und am Montag gerne zur Arbeit gehen. ... wenn im Team, im Unternehmen gemeinsam Erfolge gefeiert werden. ... wenn Mitarbeiterinnen eines Amtes in Bern sagen, dass sie mit der Ausübung ihrer Arbeit einen Beitrag für die Gesellschaft leisten. ... wenn die Rücklaufquote der (freiwilligen) Mitarbeiterumfrage über 90% beträgt ... wenn die Absentismus-Quote im Unternehmen weniger als 5% ist ... wenn der CEO seinen Führungspersonen mitteilt, dass «Wir ein A-Unternehmen werden wollen!»

Libero Delucchi