

Early bird-Referent Frank Stelzer über Mitarbeitermotivation

Gibt es Schwerpunktthemen, auf die Sie spezialisiert sind?

Frank Stelzer

Als Betriebswirt komme ich ursprünglich aus den Bereichen Strategieberatung und Markt- und Standortanalyse. Als selbstständiger Unternehmensberater und Moderator von Erfagruppen im Einzelhandel habe ich aber auch viel mit Mitarbeitermotivation zu tun. Wir bieten kleinen und mittelständischen Unternehmen beispielsweise Klima-Checks an, das heißt, dass wir das Betriebsklima in der jeweiligen Firma unter die Lupe nehmen. Ein gutes Betriebsklima ist schließlich auch für den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens wichtig. Denn nur wenn die Mitarbeiter sich wohl fühlen, sind sie motiviert und machen ihre Arbeit gut. Dieses Thema wird von vielen Unternehmern unterschätzt. In den wenigsten Fällen schätzt der Unternehmer das Betriebsklima im eigenen Betrieb richtig ein.

Auch in ihren Seminaren auf der early bird geht es ja um das Thema Mitarbeitermotivation und Betriebsklima. Vielleicht können Sie uns aber schon vorher verraten, wie so ein Klima-Check abläuft.

Frank Stelzer

Der Unternehmer bekommt beispielsweise eine Checkliste, in der es u.a. um die Punkte Fehlzeiten, Krankheitsstand und Fluktuation der Mitarbeiter geht. Wenn es viele Mitarbeiter gibt, die häufig krank sind oder nach nur kurzer Zeit wieder kündigen, hat ihr Chef ein Problem. Im nächsten Schritt führen wir getrennte Info-Gespräche mit dem Unternehmer und seinen Mitarbeitern. Die Mitarbeiter werden etwa gefragt, ob ihre Arbeit auch anerkannt wird. Zum Schluss gibt es ein gemeinsames Treffen, in dem die Ergebnisse vorgetragen werden. Dabei wird natürlich nicht verraten, welcher Mitarbeiter was gesagt hat.

Das ist doch für den Chef bestimmt nicht ganz einfach, sich die Kritik seiner Mitarbeiter anhören zu müssen?

Frank Stelzer

Nein, das ist natürlich kein schönes Gefühl, am Pranger zu stehen. Und es ist unsere Aufgabe, dieses ganze Thema zu versachlichen und die Schärfe rauszunehmen. Es gibt natürlich auch Chefs, die wissen wollen, welcher Mitarbeiter was gesagt hat. Aber das verraten wir nicht. Es geht ja darum, herauszufinden, was in der Kommunikation zwischen Chef und Mitarbeitern schief läuft. Und das klappt nur in einer vertrauensvollen Atmosphäre.

Was sind die häufigsten Fehler in der Mitarbeiterführung?

Frank Stelzer

Ein großer Fehler ist es, keine Zeit für seine Mitarbeiter zu haben und alles zwischen Tür und Angel zu besprechen. Man sollte seine Mitarbeiter auch gleich behandeln, also keine Lieblinge haben. Kritik sollte nie vor Kollegen ausgesprochen werden und ganz wichtig ist es, gute Mitarbeiter zu loben.

Der Punkt „Zeit“ ist wahrscheinlich für viele Chefs besonders schwierig

Frank Stelzer

Ja, aber der Unternehmer muss sich einfach die Zeit nehmen. In einem kleinen oder mittelständischen Unternehmen kann er das Thema „Mitarbeiterführung“ nicht delegieren. Und es reicht auch nicht aus, einmal im Jahr ein Betriebsfest oder einen Betriebsausflug zu machen. Das ist nur ein Tag im Jahr – und was passiert an den restlichen Tagen?

Als Angestellter waren Sie selbst auch für Mitarbeiter verantwortlich. Gab es etwas, was Sie im nachhinein anders machen würden?

Frank Stelzer

Manchmal war ich zu impulsiv und habe Mitarbeiter vor ihren Kollegen kritisiert.

Wie kann man das wieder gut machen?

Frank Stelzer

Indem man sich nach diesem Ausbruch bei dem jeweiligen Mitarbeiter entschuldigt und den eigenen Fehler zugibt. Derartige emotionale Entgleisungen dürfen natürlich nicht zu oft machen, weil man sonst unglaubwürdig wird. Aber ich kann immer nur wieder betonen, wie wichtig ein gutes Betriebsklima ist. Auch wenn man es nicht in Zahlen messen und in den Bilanzen sehen kann: Ein Betrieb kann nur mit guten bzw. motivierten Mitarbeitern funktionieren.

Alle Seminare auf der early bird vom 31. Juli bis 2. August 2010

Frank Stelzer: DER Schlüssel des Erfolgs – Mitarbeitermotivation

Termine: Samstag, 31. Juli, und Sonntag, 1. August, jeweils 13.00 Uhr im Raum

Kopenhagen, Halle B3.1

www.stelzerundpartner.de

Silvia Leins-Bender: Erfolgreicher Einstieg ins Verkaufsgespräch

„Kann ich Ihnen helfen?“, lautet oft der erste Satz, den deutsche Einzelhändler an ihre

Kunden richten. Ist dies wirklich der richtige Beginn für ein Gespräch oder fühlen sich

Kunden nicht gerade dadurch unter Druck gesetzt? Über den erfolgreichen Einstieg in ein

Verkaufsgespräch referiert Silvia Leins-Bender. Gemeinsam mit den Workshopteilnehmern

möchte sie leicht umsetzbare Gesprächsvarianten erarbeiten. Um die effektive

Bedarfsermittlung geht es im zweiten Teil des Workshops

Termine: Samstag, 31. Juli, und Sonntag, 1. August, jeweils 11.00 Uhr im Raum

Kopenhagen, Halle B3.1