

Experten-Tipps gesucht: Zufriedene Mitarbeiter = zufriedene Kunden

Einladung zur Blogparade. Während eines Seminars im Qualitätsmanagement kamen wir in der Diskussion über Kundenzufriedenheit schnell zum Thema Mitarbeiterzufriedenheit und noch schneller zur Kommunikation. Alle waren sich einig über die enge Verbindung. Doch eine Frage schwebte über allem: Wie mache ich das denn? Wie lege ich für mein Unternehmen Prozesse fest, damit die Leitungskräfte freundlich zu ihren Teams und die Kollegen nett zueinander sind? Ich kann doch niemanden dazu zwingen!



© Rainer Sturm | pixelio.de

Eine Anwesende (Pflegedienstleiterin im Altenheim) erläuterte wie sie die Maxime der Freundlichkeit in ihrem Team lebt: Sie begrüßt alle Teammitglieder (ca. 10 Personen) jeden Morgen persönlich und spricht sie dabei mit Namen an. Außerdem nimmt sie sich für ein ganz kurzes Gespräch Zeit. Die Frage "Wie geht es dir?" ist dabei keine Floskel, sondern ernst gemeint. Jeden Tag!

Ihr Fazit: Kolleginnen und Kollegen, denen es nicht so gut geht (meist aus persönlichem Grund) fühlen sich ernst genommen, sind erleichtert und in der Lage, sich auf ihre Arbeit zu konzentrieren. Sehr einfach und doch effektiv.

„Wie mache ich es denn?“ – Ihre Erfahrung ist gefragt!

Blogparaden gibt es reichlich. Ich möchte viele Experten meines Netzwerkes bei diesem Thema einbeziehen, daher wird es auch eine Einladung als Xing-Event an meine Kontakte geben.

Zufriedene Mitarbeiter = zufriedene Kunden. Mitarbeiterbezogene Prozesse im Unternehmen einführen.

Liebe Kolleginnen und Kollegen sowie alle Interessierten: Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Die Wirkung von zufriedenen Mitarbeitern ist unbestritten - wie haben Sie es geschafft, entsprechende Prozesse im Unternehmen zu etablieren? Welche Voraussetzungen gab es und was haben Sie erreicht?

Geballtes Wissen: Unser eBook über zufriedene Mitarbeiter

Als Anregung für Ihren Beitrag:

- In welcher Branche haben Sie Ihre Erfahrung gemacht?
- Wieviele Mitarbeiter hat das Unternehmen?
- Wie sind Sie vorgegangen? Wie haben Sie es geschafft, Freundlichkeit gegenüber Mitarbeitern und Kollegen in den Mittelpunkt zu rücken und als Prozess zu betrachten?
- Welche Besonderheiten gab es?
- Wie haben die Leitungskräfte reagiert (oder nicht reagiert)?
- Welche Resonanz kam von den Mitarbeitern?
- Lässt sich der Erfolg messen?

Mitmachen bis zum 15. November 2010

Bitte schreiben Sie einen Beitrag in Ihren Blog und verlinken Sie ihn [zu meinem Aufruf](#). Wenn Sie keinen eigenen Blog haben, können Sie mir Ihren Beitrag auch per Mail zuschicken (blogparade@eMeurer.com). Selbstverständlich sind nicht nur Kolleginnen und Kollegen aus der Beraterbranche gefragt, sondern auch Erfahrungen von – hoffentlich zufriedenen – Mitarbeitern.

Bitte gehen Sie auf Nummer Sicher und schreiben Sie den Link Ihres Beitrages in einen Kommentar zu diesem Aufruf. Kommentare zum Thema nehme ich ggf. auch gerne ins eBook auf.
Wenn Sie einen Kommentar zu diesem Beitrag schreiben, geben Sie damit automatisch Ihr Einverständnis zur Veröffentlichung im eBook.

eBook?

Aus den Beiträgen werde ich ein eBook (PDF-Datei) zusammenstellen und kostenlos zur Verfügung stellen. Es besteht kein Anspruch auf Aufnahme. Ich behalte mir vor, Artikel ohne Nennung von Gründen nicht aufzunehmen. Auf die Reihenfolge der Artikel im eBook gibt es keinen Einfluss; für die Richtigkeit der Texte ist jeder Autor selbst verantwortlich.

Das eBook wird dauerhaft zum [Download über diesen Blog](#) zur Verfügung stehen. Die Weitergabe ist erwünscht, allerdings nur kostenlos und vollständig.

Infos als Präsentation: <http://www.slideshare.net/eMeurerQM/blogparade-zufriedene-mitarbeiter>

Nun bin ich neugierig auf Ihre Expertentipps und freue mich sehr auf Ihre Erfahrungen!

Mehr zum Thema Qualitätsmanagement: <http://blog.eMeurer.com>