



Tagesworkshop: „Kill“ a stupid rule: Organisationshygiene betreiben, Bürokratie-Ballast adé

Wie Sie sich von hinderlichen, unwirksamen, kundenunfreundlichen, überholten Standards, Regeln und Verfahrensweisen trennen können, bestehende Vorgehensweisen vereinfachen/verbessern, so mehr Zeit für das Wesentliche gewinnen und das Mitarbeiter-Engagement erhöhen.

Das Ziel ist ein selbstverantwortliches Optimieren der innerbetrieblichen Prozesse, auch mit Blick auf eine verbesserte Kundenorientierung.



Das Thema

Bei zunehmender Arbeitsdichte bleibt immer weniger Zeit für das Wesentliche. Überregulierung ist in vielen Unternehmen ein Thema. Deshalb sollte man sich zunächst von Altlasten trennen: entrümpeln, ausmisten, Ballast abwerfen. Denn wer die Zukunft erreichen will, braucht leichtes Gepäck. Verfahrensweisen, Regeln, Standards und Normen aus alten Zeiten sind dabei nur hinderlich. Sie lähmen den Tagesablauf, frustrieren die Mitarbeiter und verärgern die Kunden.

Die entscheidende Frage ist demnach *nicht*: „Was brauchen wir noch?“ Sondern sie lautet zunächst: „Was muss weg?“ Und hiernach stellt sich die Frage: „Was muss anders werden?“ Die Mitarbeiter wissen übrigens längst, was das so ist. Zum Start fängt man am besten dort an, wo sich schnell was bewegen lässt. Dies ist auch deshalb sehr hilfreich, weil erste Erfolgserlebnisse dann zügig sichtbar werden. Eine ideale Ausgangsfrage an die Mitarbeiter ist also diese:

Kill a stupid rule! Von welchen untauglichen Standards und Regeln und von welchem administrativen Unsinn sollten wir uns schnellstmöglich trennen?

Um anschließend rasch in den Exzellenzbereich vorzustoßen, gibt es die folgende Frage:

Was ist die beste Idee, wie wir es stattdessen passender machen können?

Mit externer Hilfe und zusätzlichen Impulsen, Anregungen, Hinweisen und Beispielen lässt sich die kreative Power der Mitarbeiter am besten entfalten. Vor allem entsteht der „Mein-Baby-Effekt“. Dieser eintägige Power-Workshop eignet sich für Gruppen bis zu etwa 60 Teilnehmern.

Die Workshop-Inhalte

- **Vormittags:** Impulsvortrag zum Thema (analog Briefing)
- **Nachmittags:** Bildung von Arbeitsgruppen zwecks Identifizieren von untauglichen Verfahrensweisen sowie Optimieren bestehender Vorgehensweisen
Jede Arbeitsgruppe erarbeitet ein konkretes Konzept
Präsentation der Konzepte im Plenum und Entscheidungen



Die Zielgruppe

- (kundennahe) MitarbeiterInnen aus allen Unternehmensbereichen

Die Teilnehmerzahl

- als Intensiv-Workshop: bis zu 20 Teilnehmer
- als Großgruppen-Workshop: ca. 30 bis 60 Teilnehmer

Der Zeitrahmen

- in aller Regel 1Tag (wahlweise auch 2 Tage)

Das Buch zum Workshop



Anne M. Schüller: **Touchpoints**
Auf Tuchfühlung mit dem Kunden von heute
Managementstrategien für unsere neue Businesswelt
Mit einem Vorwort von Prof. Dr. Gunter Dueck

Gabal, Offenbach, März 2012, 350 S., 29,90 Euro
6. Auflage, ISBN: 978-3-86936-330-1

Mittelstandsbuch des Jahres und Trainerbuchpreis 2012



Referenzen

„Vielen Dank noch mal für den interessanten, kurzweiligen und motivierenden Tag. Sie vereinen Fachwissen mit Vortragsqualität und der optimalen Einbeziehung der Teilnehmer so, wie man das nur ganz ganz selten findet! Kompliment. Ich komme sicher nicht zum letzten Mal.“

Niko Gültig, Geschäftsführer Crossmark GmbH, Frankfurt

„Für Ihr außerordentlich inspirierendes Seminar bedanken wir uns ganz herzlich. Mit viel Witz und Esprit haben Sie den Tag erfolgreich gestaltet. Sie haben uns wertvolle Denkanstöße gegeben und neue Wege aufgezeigt. Und Ihre motivierende Art hat uns veranlasst, sofort zu handeln.“

Günter Wrede, Geschäftsführer Kiwi Tours, München

„Danke für das hervorragende und inhaltlich sehr wertvolle Seminar. Wir haben nur positive Rückmeldungen erhalten. Viele Impulse und Anregungen werden bereits in die Praxis umgesetzt.“

Dipl. Ing. Guido R. Strohecker, Geschäftsführer der Unterm Strich Software GmbH, Bruck an der Mur

"Kaum ein anderer Trainer hat derzeit so viel zu sagen, wie Frau Schüller."

Marcel Klotz, Direktor Partnership Solution Center, IBM Deutschland

"Ihr Seminar war für uns ein Erlebnis der Extraklasse! Nie zuvor ist uns das Thema so engagiert und überzeugend, mit feiner Wortwahl, eingängig und charmant nahe gebracht worden."

Thomas Baumgärtner, Providus, Hamburg

„Unser Touchpoint-Projekt lebt in vollem Umfang und alle sind begeistert. Ausschlaggebend dafür war, dass die Teilnehmer ihre Ideen selber entwickeln und auch selber umsetzen konnten. Die Resonanz bei unseren Kunden ist beeindruckend. Und die Kundenbindung steigt.“

Ulrich Häfele, Geschäftsführer RecaNorm, Kupferzell



Die Workshop-Leiterin

Anne M. Schüller ist Keynote-Speaker, Businesscoach und mehrfach preisgekrönte Bestseller-Autorin. Sie gilt als Europas führende Expertin für das Touchpoint Management und steht für eine kundenfokussierte Unternehmensführung. Weit mehr als 20 Jahre lang hat sie in leitenden Vertriebs- und Marketingpositionen internationaler Dienstleistungsunternehmen gearbeitet und dabei mehrere Auszeichnungen erhalten. Die Diplom-Betriebswirtin zählt zu den zehn besten Vortragsrednern im deutschsprachigen Raum (Conga Award 2010). 2015 wurde sie in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. Ihr Touchpoint-Institut bildet zertifizierte Touchpoint Manager aus.

Managementbuch.de zählt sie zu den wichtigen Managementdenkern. Ihr jüngstes Buch "Touch.Point.Sieg." ist das Trainerbuch des Jahres 2016. Ihr Bestseller "Das Touchpoint-Unternehmen" wurde zum Managementbuch des Jahres 2014 gekürt. Ihr Bestseller "Touchpoints" wurde zum Mittelstandsbuch des Jahres 2012 gekürt und mit dem Deutschen Trainerbuchpreis ausgezeichnet. Zu ihrem Kundenkreis zählt die Elite der deutschen, österreichischen und schweizerischen Wirtschaft, u. a. Audi, BMW, die REWE, das SiemensForum, IBM, Allianz, T-Online, die Swisscom, Vodafone, Wempe, Interspar, die TUI, der BITKOM, die Schweizer Post, Generali, die Erste Bank sowie Amgen, L'Oréal, die HypoVereinsbank und der Sparkassenverlag.

Kontakt

Anne M. Schüller
Anne Schüller Marketing Consulting
Office: 0049 89 6423 208
info@anneschueller.de
www.anneschueller.de

Weitere Webseiten

www.empfehlungsmarketing.cc
www.touchpoint-management.de