

## Innerbetriebliche Weiterbildung für KMU's

### Gesamtzielsetzung

Gute Zusammenarbeit führt zu Kundenerfolg. Verbesserung der Führungs- und Sozialkompetenz aller durch die Unternehmensleitung definierten Mitarbeiterinnen und –mitarbeiter - und damit der Unternehmenskultur.

Einbezug von persönlichen Analysen (z.B. Führungsverhalten/Arbeitsmethodik) und praktischen Beispielen aus dem 'Betriebs-Alltag'.

Bewusstwerden/Sichtbar machen des persönlichen Beitrags jeder Führungskraft und des unterstellten Teams zum Unternehmenserfolg.

### Module (M1 – M4)

- *Alle Module können sowohl als eigenständige Blöcke wie auch gemischt angeboten werden. Ebenso besteht die Möglichkeit, einzelne Themen aus den Modulen herauszunehmen und separat zu thematisieren.  
Die zeitliche Dauer hängt ab von der Gewichtung der einzelnen Themen sowie von der zur Verfügung stehenden Zeit, resp. dem Budget.*

#### **M1 Kommunikation / soziale Kompetenz**

Soziale Kompetenz / Fragebogen (*Beispiel siehe unter B1*)  
Persönliche Erfahrungen in verschiedenen Gesprächssituationen  
Beziehungsnetz  
Kommunikationsmodell  
Wirkungsmittel  
Sach- und Beziehungsebene  
Konfliktsituationen  
Eigen- und Fremdbild  
Gespräche effizient führen / besser miteinander reden

#### **M2 Mitarbeiter motivierend führen und beurteilen**

Führungsverhaltensanalyse / IST-Analyse  
Führungsgrundsätze  
Führungsstile / eigenes Führungsverhalten gem. Analyse  
Ziele setzen und erreichen  
Mitarbeiter beurteilen  
Mitarbeitergespräche führen

#### **M3 Motivation / Teamwork**

Zusammenarbeit führt zu Kundenerfolg  
Motivatoren vs. Hygienefaktoren  
Arbeitsklima  
Beitrag der Führungskraft und des Teams zum Unternehmenserfolg

## **M4 Arbeitstechnik / Zeitmanagement**

Grundsätze der erfolgreichen persönlichen Arbeitstechnik (PAT)

- IST-Analyse / Ich kenne meine Zeitfresser
- ABC-Analyse / Pareto Prinzip
- Planbare / nicht planbare Zeit
- Prioritäten
- Zeitdiebe
- Angepasstes persönliches Arbeits-/Planungssystem
- Problemlösungen / Hilfsmittel
  - Arbeitsplatz
  - Aktenablage / Informationen speichern
  - Störungen
  - Telefonieren (*Beispiel siehe unter B4*)
  - Gespräche / Konferenztechnik
  - Besucher
  - Aufträge erteilen und entgegennehmen
  - Delegieren
  - Nein-Sagen

*Lassen Sie uns Ihre speziellen Wünsche und Fragen wissen. Wir stehen Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.*

*KMU-Beratung-Kriech  
Haggenhaldenstrasse 15  
CH-9014 St. Gallen*

*Phone +41(0)71 911 58 74  
info@kmuk.ch  
www.kmuk.ch*


**Beispiele (B)**

**B1 Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiter-Befragung (Soziale Kompetenz)**

→ *Agrund der Auswertung der Befragung weiss die KMU-Beratung-Kriech, wo der Hebel anzusetzen ist, resp. wo der Schuh drückt.*

	trifft nicht zu	trifft voll- ständig zu
1 Ich bringe schöpferische und neue Ideen ein und hinterfrage das Vorhandene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Bei Problemen ergreife ich die Initiative, um sie zu lösen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Ich unterstütze meinen Vorgesetzten durch Anregungen und Lösungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Ich lege Wert darauf, über die Ziele und Absichten der Firma orientiert zu sein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Ich denke und handle unternehmerisch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Ich erreiche meine Ziele auch unter schwierigen Bedingungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Ich spreche regelmässig mit Vorgesetzten und Kollegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Ich habe die eigenen Bereiche und die eigene Arbeit gut organisiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Ich verstehe es, mich zu Leistungsverbesserungen zu motivieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Ich achte darauf, dass ich meine Stärken entwickeln und nützen kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Für gute Leistungen gebe ich Anerkennung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Ich melde auch kritische Dinge offen zurück.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Ich nehme negative Äusserungen zum Arbeitsklima ernst und leite Verbesserungen ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Misstrauen, Schuldigensuche und Machtkämpfe haben bei mir keinen Platz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Ich arbeite in einem guten Team, in dem sich jeder entfalten kann.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Bemerkungen / Anregungen / Wünsche etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>


**B4 Erfolgreiche persönliche Arbeitstechnik (PAT); Produktiv telefonieren**

	<b>Situation:</b>	<b>Problem:</b>	<b>Ihr Ziel:</b>
	<p>Das Telefon steht Ihnen als hochkarätiges Kommunikationsmittel zur Verfügung.</p>	<p>Ihre Gesprächsvorbereitung ist nicht optimal. Sie verlieren Zeit, weil Ihr Gesprächspartner nicht da ist. Sie werden oft vom Telefon gestört.</p>	<p>Produktiv telefonieren!</p>

**Mögliche Lösungen**

- Führen sie Sperrzeiten ein.
- Rufen Sie von 0800 bis 0845 Uhr und in anderen Randzeiten an (Sitzungen werden öfters in Blockzeiten angesetzt). Ihr Partner ist so erreichbar.
- Erfragen Sie, wann der Partner erreichbar ist, oder bitten Sie um Rückruf. Nennen Sie die Zeiten, wann Sie erreichbar sind. Notieren Sie den Anruftermin in Ihrem Zeitplanungsinstrument (Agenda, Zeitplanbuch, Outlook etc.)
- Kanalisieren Sie eingehende Gespräche (z.B. Aufdruck auf Briefbogen: Sie erreichen unsere Abteilung X von 0800 – 1400 Uhr).
- Nutzen Sie die modernen technischen Mittel (Wählautomat, Nummernspeicher, Gegensprechanlage etc.).
- Bereiten Sie Ihre Telefongespräche vor (Zielsetzungen, Unterlagen usw.: vorher aufschreiben/vorbereiten).
- Verweisen Sie Anrufer, die 'den Chef persönlich' sprechen wollen, an den zuständigen Sachbearbeiter. Dies gibt Motivation und sichert ein richtiges Delegieren.
- Bündeln Sie Ihre Anrufe. Wer besetzt/nicht erreichbar ist, kommt hinten auf die 'Warteliste'.
- Denken Sie immer auch daran, ob andere Kommunikationsmittel nicht besser wären (Memo, Kurzbrief, handschriftliche Kurzantwort auf Briefpapier, E-Mail etc.).