

› Schritte zum erfolgreichen Veränderungsprozess

Veränderungen gestalten – Herausforderung für die Zukunft



Foto: Cinematic, www.photocase.de

- Teil 1) Erfolgsfaktoren in Veränderungsprozessen
- Teil 2) Hilfreiche Fähigkeiten und Eigenschaften bei Veränderungen
- Teil 3) Stark im Team: Gemeinsam erfolgreich
- Teil 4) Begeisterte Mitarbeiter begeistern Kunden – starke Serviceideen
- Teil 5) Klippen und Hindernisse: Erkannt – gebannt
- Teil 6) Veränderungen gestalten und managen – Herausforderung für die Zukunft**

mit freundlicher Unterstützung von:

medi

1 Die Autorin: Hildegund Wölfel ist Kommunikationstrainerin und Systemischer Coach mit dem Schwerpunkt „Verkaufen, Kunden- und Serviceorientierung“, www.pr-und-training.de

2 Menschen, Rahmenbedingungen und Situationen ändern sich permanent. Im privaten Umfeld und natürlich auch im Geschäftsleben sind daher immer wieder Anpassungen an die aktuellen Bedingungen erforderlich, um den Anforderungen der Gegenwart erfolgreich zu begegnen und die Weichen für die Zukunft zu stellen. Change Management gewinnt zunehmend an Bedeutung. Am Prozess müssen alle Beteiligten mitwirken.



„Wer nicht mit der Zeit geht,
geht mit der Zeit.“
Quelle: unbekannt

„Gewohnheiten sind
erst Spinnweben,
dann Drähte.“

Quelle: aus Spanien

„Der eine wartet, dass die Zeit
sich wandelt. Der andere
packt sie an und handelt.“

Quelle: Dante Alighieri

„Wer neue Wege gehen will,
muss alte Pfade verlassen.“
Quelle: Manfred Grau

Veränderungen gestalten – Herausforderung für die Zukunft

Nichts deutet auf ruhige Zeiten hin: Das Thema Change Management wird eine zentrale Herausforderung bleiben und noch intensiver, schneller werden. Es gilt, dies als kontinuierlichen Prozess zu managen. Darauf werfen wir in diesem letzten Teil des GP-Kollegs einen Blick.

Change Management heißt, den Wandel aktiv zu gestalten, statt den Veränderungen hinterherzulaufen. Erfolgreiches unternehmerisches Management ist und wird immer mehr zum Gestalten von Veränderungsprozessen. Dabei gilt, durch das ganzheitliche Einbeziehen von Verstand und Gefühl diese Veränderungen langfristig Erfolg bringend umzusetzen. Diese unternehmerischen Visionen, Ziele und Strategien bedingen Veränderungen in Organisation, Kultur und Verhalten von Führungskräften und Mitarbeitern. Was bedeutet das im Unternehmens-Alltag?

Funktion und Organisationsanalysieren

Eine einfache Frage kann schon eingefahrene Wahrnehmungs- und Denkblockaden auflösen und

kreative Ideen freisetzen: „Wenn das mein Unternehmen wäre – was würde ich verändern?“. Adressat dieser Fragestellung kann der einzelne Mitarbeiter, ein Team oder eine Abteilung sein. Doch auch ein umfassender Check-up kann sinnvoll sein. Wichtig ist, dass er alle ausschlaggebenden Dimensionen der Organisation auf Stärken und Schwächen abklopft, wie

... die Strukturen

- › Organisationsform
- › räumliche Verhältnisse und Arbeitsbedingungen
- › Führung

... das Verhalten

- › Motivation und Identifikation
- › Arbeitsklima
- › Führungsstil
- › Informationsfluss
- › Zusammenarbeit in Teams und zwischen Abteilungen

... die Unternehmenskultur

- › geschriebene und ungeschriebene Spielregeln
- › Regelungs-dichte
- › Kommunikationsformen
- › Kooperationen
- › Leitbilder und Führungsgrundsätze
- › Belohnungs- und Sanktionsprinzipien

Dies kann schriftlich erfragt werden oder durch Interviews, ohne oder mit Namensnennung. Entscheidend für die Qualität der Ergebnisse ist, dass zusätzlich zu den Schwachstellen nachdrücklich und sorgfältig nach den Stärken geforscht wird. Auch diese gilt es zu erkennen, zu nutzen und auszubauen. Wenn gleichzeitig nach Stärken und Defiziten gefragt wird, geben die Befragten ausgewogen Antworten.

ten zu ihrer Arbeitssituation und verfallen nicht in eine einseitig kritische Haltung im Hinblick auf ihr Arbeitsumfeld. Tipp: Achten Sie auf die Formulierung der Fragen: lösungsorientierte vor problemorientierten Fragestellungen oder zumindest abwechseln. Ein **Systemcheck** kann auch jährlich in einer Teamsitzung erfolgen. Entscheidend ist,

... dass alle Dimensionen ausgeleuchtet werden, die für die Effizienz und die Motivation entscheidend sind, z.B.

- › Leistung aus Kundensicht
- › Qualität der eingesetzten Methoden und Vorgehensweisen
- › Rollenverteilung und Zusammenspiel im Team
- › Betriebsklima und Arbeitszufriedenheit
- › strategische Perspektiven
- › Effizienz

... dass genügend Zeit angesetzt ist, um die angesprochenen Punkte lösungsorientiert anzupacken, Maßnahmen zu schreiben, Verantwortliche festzulegen ... dass eine Atmosphäre geschaffen wird, in der Kritik konstruktiv geäußert und akzeptiert wird.

Auch **Qualitätszirkel** sind ein Instrument auf dem Weg, Veränderung zu gestalten. Wer hier mitwirkt, darf sich offiziell Gedanken machen, was ihn bei der Arbeit unterstützt oder hindert. So wird die Energie in die Veränderung gelenkt, statt im Klagen zu verpuffen. Der Erfolg dieser Arbeitsgruppen (Projektgruppen) hängt ab von

- ... der Motivation – freiwillig setzt Energie frei
- ... der Infrastruktur – Raum, Ausstattung, Termine
- ... der Moderation, Koordination – kompetent und zielführend, Tagesordnung, Ergebnisprotokoll
- ... Unterstützung durch die Hierarchie – Ergebnisse sind gewollt

... Unternehmenskultur – Qualitätsdenken, Betroffene beteiligen

Unterstützt werden diese Instrumentarien von einer kontinuierlichen und konsequenten, wertorientierten Mitarbeiterentwicklung. Sie ist die Basis für erfolgreiches Veränderungsmanagement. Jedes Unternehmen ist so gut, wie seine Mitarbeiter es sind. Das entscheidet auch über die Kundenbegeisterung.

Die Aussage von Paul Watzlawik „Man kann nicht nicht kommunizieren“ ist zum geflügelten Wort in der Kommunikation geworden. Das gilt auch für Veränderungen: Wir können uns nicht nicht verändern! Niemand kommt darum herum. Bei jedem wird sich ständig etwas ändern – persönlich wie auch beruflich. Beispielsweise, indem wir Erfahrungen gewinnen, uns weiterentwickeln, dazu lernen und Neues erleben. Es verändern sich die Menschen um uns herum – manche gehen, neue Menschen kommen in un-

ser Leben. Es verändern sich die Rahmenbedingungen, die Umwelt, die Jahreszeiten, die Mode, die Trends, die Technik etc. Die Veränderung ist ein Element des Lebens. Ohne sie gäbe es keine Entwicklung. Es liegt an uns, dieser Tatsache positiv zu begegnen und zu lernen, mit Veränderungen umzugehen.

Veränderungen tragen Chancen und Möglichkeiten in sich, Situationen zu optimieren oder neue Wege zu finden. Das gilt für Menschen wie für Unternehmen. Unternehmen strategisch und aktiv zu führen, heißt selbst Veränderungen zu initiieren. Entscheiden Sie sich für diesen Weg, sind Wandel und Veränderung Instrumente des Erfolgs und der Zukunftssicherung. Ich wünsche Ihnen, bleiben Sie neugierig, suchen Sie neue Wege und gestalten Sie Wandel aktiv. Gewinnen Sie durch eine positive Einstellung zu Veränderung neue Perspektiven. Viel Erfolg! Ihre Hildegund Wölfel.

Die Fische

In einem Teich lebten drei Fische. Eines Tages bleiben auf dem Wehr über ihnen Fischer stehen. „Der Teich ist voller Fische“, sagten sie, „wir müssen ihn morgen leeren.“ Die drei Fische vernahmen das. Der erste wurde nachdenklich und sagte sich: „Was du heute kannst besorgen, das verschiebe nicht auf morgen.“ Noch am selben Tag schwamm er zum Wehr und floh durch ein Loch in den Bach. Der zweite Fisch zerbrach sich wegen der Reden der Fischer nicht allzu sehr den Kopf. „Der Morgen ist klüger als der Abend“, sagte er sich und erst am nächsten Morgen begann er das Loch im Wehr zu suchen, doch er fand es nicht mehr, denn die Fischer hatten es verstopft. „Es steht schlecht“, sagte sich der Fisch. „Doch noch ist nicht aller Tage Abend, ich darf nur den Kopf nicht verlieren.“ Er schwamm nach oben und ließ sich mit dem Bauch nach oben treiben, als wäre er tot. Als ihn die Fischer sahen, warfen sie ihn ans Ufer, damit ihn die Vögel fressen. Dann senkten sie ihre Netze in den Teich. Der Fisch schnellte herum und sprang in den Bach. Er war gerettet. Der dritte Fisch kümmerte sich überhaupt nicht um die Reden der Fischer. „Es ist bisher irgendwie gegangen, es wird auch irgendwie weitergehen“, sagte er sich so lange, bis sich das Netz um ihn festgezogen hatte. Und so fingen ihn die Fischer, töteten ihn und verkauften ihn auf dem Markt.
Quelle: Nossrat Peseschkian „Das Geheimnis des Samenkorns“.

1 Die Grundlage für erfolgreiche Veränderungsprozesse im Sanitätsfachhandel sind Produkte, die einfach top sind und Kunden mit bestem Gewissen empfohlen werden. Kompressionstherapie mit mediven steht für ausgewählte Premiumqualität, kundenorientierten Komfort und viele verbraucherfreundliche Services für die erfolgreiche Venentherapie.



Veränderung + Verbesserung = Erfolg

Veränderungsprozesse im Sanitätsfachhandel: Mit innovativen Produkten und durchdachten Veränderungen gelingt es mediven, noch besser, noch aktueller und noch näher am Kunden zu sein.

Mit mediven elegance wurde etwas sehr Gutes nun noch besser gemacht: Der feine und transparente Kompressionsstrumpf mediven elegance feiert seinen 10. Geburtstag. Über 20 Prozent der Kompressionsstrumpftäger hilft der beliebteste Kompressionsstrumpf in Deutschland schon (GfK 2006). Auf diesen Lorbeeren ruht sich medi nicht aus. Wichtige Produktdetails wurden überdacht und sind im Beratungs- und Verkaufsgespräch erlebbar und überzeugend einzusetzen. Das Ergebnis präsentiert die mediven Jubiläumsedition, die schon beim Öffnen der Verpackung die Kunden in begeistertest Staunen versetzen kann.

- Der mediven elegance präsentiert sich als feiner, wunderschöner Strumpf, der mit glatten, unauffälligen Nähten in satten und klaren Farben punktet. Die Kompressionsfäden beim mediven elegance haben die Farbe des Strumpfes, das Ergebnis ist

die gleichmäßige Farbtiefe vom Bündchen bis zur Fußspitze.

- Neue Trends setzen jetzt die zehn aktuellen Modifarben (z. B. Platinum, Champagner, Baccara, Oliv, Lilas, Magenta), die mit den neuen CRYSTALLIZED™ - Swarovski Elements „Krone“, „Polarblume“ und „Sternenstaub“ kombiniert werden können. Eine einzigartige medi Innovation.

- Optimierter Klima Comfort: Nicht gleich sichtbar – jedoch beim ersten Anziehen spürbar: Die neuen „eineiigen Kompressions-Zwillingsfäden“ erhöhen die Elastizität für ein komfortableres Anlegen des Kompressionsstrumpfes. Die Strümpfe sind luftdurchlässig und atmungsaktiv für ein angenehmes Hautklima. Die geschlossene Fußspitze beim mediven elegance wirkt durch Silberionen antibakteriell für frische Füße bis zum Abend.

- Den Comfort-Zwickel umrandet ein „Mikroblock“, dessen Stricktechnik ihn noch elastischer und strapazierfähiger macht.

- Der Übergang vom Strumpf zum Leibteil zeichnet sich auch unter figurbetonten Hosen und Röcken nicht ab.

- Tolles Detail – schon entdeckt? Das Bündchen der Strumpfhose ist innen und außen unterschiedlich gestrickt, damit es beim Hinsetzen bleibt, wo es sein soll.

- Die Soft Elastic Spitze bietet mehr Fußfreiheit und Tragekomfort. Die Fußsohle wurde vor dem Fersenbereich verstärkt. mediven elegance – viel mehr als ein Strumpf: Medizinisch hoch wirksam, durchdachter Tragekomfort vom Bündchen bis in die Fußspitze, modisch aktuell. Mit dem mediven elegance kann die Gesundheits-Dienstleistung in Sachen Produktqualität, Ausstattungsdetails, Compliance von der Akzeptanz bis zur Begeisterung gesteigert werden.

Alle Informationen zum mediven elegance gibt es im medi Kundenservice (Tel. 0921 912-111) und bei allen medi Phlebologie Handelsvertretungen.