Leitfaden

Checkliste Kundenorientierte Mitarbeiter

für mehr „Employee & Customer Experience“ am Ende des Tages.

**1. Ziel der Aufgabe:**

Es geht zunächst darum, den nicht direkt "greifbaren Begriff" des kundenorientierten Mitarbeiters über klare Definitionen und Eigenschafts-Kategorien zu konkretisieren und zu erklären.

Anschließend sollen Ihre im Unternehmen vorhandenen Bereiche/Rollen, die häufigen Kontakt mit Kunden haben und dementsprechend kundenorientiert aufgestellt sein sollen/müssen auf den aktuellen "Grad der Kundenorientierung" hin betrachtet werden. Welche Erkenntnisse und Maßnahmen lassen sich daraufhin ableiten bzw. sind weiter anzugehen?

Was können Sie in Ihrem Unternehmen dafür tun, dass Ihre Mitarbeiter kundenorientiert denken und handeln können und wollen? Bedarf es zunächst einer gewissen Portion Mitarbeiterorientierung und Mitarbeiterbegeisterung, um das Ziel der Kundenorientierung und Kundenbegeisterung erreichen zu können?   
Die Checkliste stößt sicher die ein oder andere Diskussion an, soll inspirieren und „bewegen“.

**2. Vorgehensweise für einen internen Workshop, auf Basis der „Checkliste“ (Excel-Datei):**A. Laden Sie 3-6 Personen zum Workshop ein, vorrangig Abteilungs-  
 Verantwortliche mit je 1-2 Mitarbeiter.   
  
B. Planen Sie ca. 4h ein, damit genügend Zeit vorhanden ist für Diskussion und   
 Ideen.  
  
C. Schicken Sie ggf. die Vorlage bereits im Vorfeld an die Teilnehmer und bitten   
 darum, dass sie sich mit den dort vorgestellten Eigenschaften vertraut   
 gemacht hat.

D. Erläutern Sie genau, was das Ziel des Workshops ist und warum Sie diese   
 Checkliste nutzen. Es geht hier nicht um Mitarbeiterkontrolle oder –bewertung.   
 Vielmehr sollen über die Beschäftigung mit dem Thema Chancen sichtbar   
 werden, wie und wo Mitarbeiter- als auch Kundenorientierung stärker benötigt,   
 eingefordert und gefördert werden muss.

E. Führen Sie schrittweise durch die nachfolgend geannten Bearbeitungspunkte:

Hinweis: Von Ihnen zu bearbeiten sind ausschließlich die gelb markierten Spalten. Wir leiten Sie systematisch über die entsprechende Aufgabenstellungen zu den Ergebnissen.

1. Benennen Sie die Bereiche in Ihrem Unternehmen, die Sie über diese Checkliste unter die Lupe nehmen möchten (Zeile 13 I-S).
2. Kommen Sie nach "Rollen" zusammen. Nehmen Sie sich Zeit, um die beschriebenen Kundenbedürfnisse in Spalte C für die Positionen 1-13 durchzulesen.
3. Nehmen Sie Spalte E und G jeweils als "Ableitung/Zusammenfassung" hinzu.
4. Einigen Sie sich als Gruppe, wie relevant diese Eigenschaft für die jeweilige Mitarbeiterrolle (AD, ID, PM, ...) ist. Nutzen Sie dafür den Auswahlkatalog und die Skala von 1-10 (1 = unrelevant; 10 = sehr relevant).
5. Bewerten Sie parallel dazu den aktuellen Erfüllungsgrad der Eigenschaft innerhalb Ihres Bereiches, d.h. was glauben Sie, wie stark/schwach Ihr Bereich hier schon performt (1= wenig ausgeprägt/schwach; 10 = stark ausgeprägt/stark)   
   Seien Sie kritisch und ehrlich.
6. Stellen Sie Ihr Ergebnis den anderen Gruppen vor und begründen Sie kurz. Beginnen Sie mit den Eigentschaften, die aus Ihrer Sicht am relevantesten sind.
7. Nehmen Sie sich die Top 3 Eigenschaften zur Hand mit der höchsten Relevanz. Überlegen Sie zunächst jeder für sich allein, ob hier Handlungsbedarf besteht und welche Ideen Sie haben, hier kleinere oder größere Maßnahmen einzuleiten. (Wie können Fähigkeiten der Mitarbeiter gefördert und erweitert werden? Welchen Rahmen benötigen Sie ggf. von Seiten des Unternehmens, um hier kundenorientierter agieren zu können?...)  
   Halten Sie Ihre Ideen in Spalte U fest.
8. Wie Sie nun mit den Ergebnissen weiterarbeiten, ist sicherlich auf Basis der Ergebnisse zu bewerten und hängt von Ihrer „Kreativität“ ab. Wenn Sie hier weitere Unterstützung benötigen, rufen Sie uns gerne für ein konstenloses kurzes Abstimmungsgespräch an.