



66 Impulse

Wie Sie mehr mit Ihren guten Kunden machen können

Gute Kunden bringen regelmäßige Umsätze und auch die besten Erträge. Sie kommen immer wieder zu Ihnen und empfehlen Sie weiter; und Sie kennen deren Bedürfnisse und können sie daher gut bedienen.

Durch intelligente Prozesse können Sie die Potenziale Ihrer Kunden noch besser nutzen und mehr Kunden zu guten Kunden machen – und dies ganz konkret im Unternehmensergebnis feststellen. Prozessintelligenz äußert sich durch absolute Zuverlässigkeit, die Ausrichtung aller Abläufe am Kunden und seinen Bedürfnissen sowie durch klare Strukturen. Dafür ist vor allem dreierlei wichtig:

- A. wirksame Kundenorientierung**
- B. wirksame Führung und**
- C. wirksames Projektmanagement.**

Wobei **wirksam** bedeutet, fürs Unternehmen etwas zu **bewirken**.

66 Impulsfragen zur

Prozessintelligenz in Ihrem Unternehmen

A. Wirksame Kundenorientierung

- 01. Kennen Sie Ihre guten Kunden?
- 02. Haben alle Mitarbeiter ein klares und einheitliches Verständnis Ihres Produkts oder Ihrer Dienstleistung?
- 03. Erhält Ihr Kunde stets die versprochene Leistung – ohne Abweichungen?
- 04. Halten Sie auch die indirekten Botschaften ein, die Sie im Außenauftritt und im Marketing vermitteln?
- 05. Sind alle internen Abläufe auf das Kundenversprechen ausgerichtet – ohne Kompromisse?
- 06. Steht der Kundennutzen immer im Vordergrund: Was möchte der Kunde und wofür ist er bereit zu zahlen?
- 07. Kennen Sie die Kriterien, die für die Zufriedenheit Ihrer Kunden ausschlaggebend sind?
- 08. Holen Sie regelmäßig Rückmeldung Ihrer guten Kunden ein?
- 09. Kommunizieren Sie die Rückmeldung der Kunden konsequent und regelmäßig an die Mitarbeiter?
Kennen auch Mitarbeiter ohne im direkten Kundenkontakt die aktuellen Erfolge und Herausforderungen?
- 10. Ist das Kundenfeedback fester Bestandteil für die Weiterentwicklung von Produkten und Abläufen?
- 11. Werden Reklamationen zügig und pragmatisch im Sinne des Kunden bearbeitet?
- 12. Kennen Sie Risiken und Schwachstellen in den Unternehmensabläufen - und analysieren Sie diese regelmäßig?
- 13. Sind Standards für Arbeitsschritte und Abläufe definiert?
- 14. Halten Ihre Mitarbeiter diese Standards ein?
- 15. Überprüfen Sie diese Standards regelmäßig?
- 16. Gehen alle Mitarbeiter im Falle von Unregelmäßigkeiten konsequent im Sinne des Kunden vor?
- 17. Haben die Mitarbeiter ausreichend Handlungsspielraum, um das Kundenversprechen auch bei unvorhergesehenen Schwierigkeiten umzusetzen?
- 18. Ist die Qualität Ihres Produkts oder Ihrer Dienstleistung hinsichtlich dessen, was der Kunde möchte und was er bereit ist zu zahlen, eindeutig definiert?
- 19. Handeln alle Mitarbeiter gegenüber dem Kunden immer einheitlich – „mit einer Stimme“?
- 20. Sind die Kernprozesse hinsichtlich des Leistungsversprechens an den Kunden effizient?

- 21. Wenn Sie Ihre Aktivitäten streng betrachten – liefern sie wirklich alle einen Mehrwert für den Kunden?
Sind die Kernleistungen sichergestellt, bevor Sie sich um Zusatzangebote kümmern?
- 22. Sind Ihre Produkte und Dienstleistungen am Markt erfolgreich – belegt durch Kundenaussagen und Ihre Umsatzergebnisse?

B. Wirksame Führung

- 23. Arbeiten alle Bereiche und Abteilungen Hand in Hand – und weiß jede Stelle, welchen Beitrag sie zum gesamten Unternehmen leistet?
- 24. Haben Sie eine Vision für die Zukunft des Unternehmens – für die nächsten 5 Jahre?
- 25. Ist die Unternehmensstrategie in konkrete Aktivitäten für alle Unternehmensbereiche bis hin zum einzelnen Mitarbeiter übersetzt?
- 26. Bauen Sie systematisch die Kompetenzen der Mitarbeiter auf, die Sie für die Umsetzung der Unternehmensstrategie benötigen?
- 27. Kennen alle Mitarbeiter die kurz- und langfristigen Ziele des Unternehmens?
- 28. Sind Strategie und Ziele im Arbeitsalltag verankert? Haben die Mitarbeiter sie vor Augen – zum Beispiel in Form von leicht verständlichen Schaubildern?
- 29. Sind klare Spielregeln für die Zusammenarbeit in den einzelnen Bereichen vereinbart?
- 30. Konzentrieren Sie sich in Besprechungen auf das Wesentliche und führen Sie schnell Entscheidungen herbei?
- 31. Folgt die Organisationsstruktur des Unternehmens den Abläufen?
- 32. Beziehen Sie bei neuen Entwicklungen Mitarbeiter aller relevanten Bereiche und Hierarchieebenen aktiv ein – und nutzen deren Erfahrungen?
- 33. Werden gute Vorschläge zügig umgesetzt?
- 34. Gilt Mitarbeiterführung in Ihrem Unternehmen als Kernaufgabe und besitzt sie einen hohen Stellenwert?
- 35. Ziehen Mitarbeiter und Führungskräfte auch in schwierigen Phasen an einem Strang?
- 36. Haben Sie im Unternehmen ein einheitliches Verständnis darüber, wie und mit welchen Instrumenten geführt werden soll?
- 37. Sind Führungskräfte Vorbilder und haben höchste Akzeptanz bei Mitarbeitern?
- 38. Kennen die Führungskräfte Potenzial, Kompetenzen und Motivationsstrukturen ihrer Mitarbeiter?
- 39. Erhalten Mitarbeiter und Führungskräfte regelmäßig Feedback?
- 40. Führen Sie in den Abteilungen und Bereichen regelmäßig Workshops zur Reflexion und Weiterentwicklung der Teamleistung durch – auch wenn die Belegschaft sehr groß ist? – Zum Beispiel in Form von Großveranstaltungen oder mit Hilfe von Multiplikatoren, die ihre Abteilung, Team oder eine Arbeitsgruppe vertreten.
- 41. Teilen Sie allen Mitarbeitern Entscheidungen nachvollziehbar mit – und stellen sicher, dass sie auch verstanden werden?
Holen Sie zum Beispiel die Vorschläge und Einschätzungen der Mitarbeiter dazu ein?
- 42. Ist Ihr Betriebsklima entspannt – sind Mitarbeiter und Führungskräfte mit Engagement und Leidenschaft bei der Arbeit?

C. Wirksames Projektmanagement

- 43. Haben Sie stets den Überblick über Status und Fortschritt laufender Projekte?
- 44. Projekte und Vorhaben werden konsequent eingehalten – in Termin, Qualität, Kosten. Ohne Ausrede.
- 45. Beginnen Projekte und komplexe Aufgaben mit einer Planung?
- 46. Sind Projekte klar strukturiert und werden nach Plan umgesetzt?
- 47. Definieren Sie die Projektziele nach messbaren Kriterien – zwischen Auftraggeber und Projektteam abgestimmt?
- 48. Sind die Projektziele für alle Beteiligten eindeutig?
- 49. Sind förderliche und hinderliche Faktoren in der Planung berücksichtigt und geeignete Maßnahmen davon abgeleitet?

- 50. Sind die Rollen der Beteiligten – Auftraggeber, Projektleiter, Teilprojektleiter – schriftlich definiert?
- 51. Gibt es für jede Schlüsselfunktion eine Abwesenheitsvertretung?
- 52. Sind die grundsätzlichen Verantwortlichkeiten allen Beteiligten klar?
- 53. Werden zum Start des Projekts allen Beteiligten gemeinsam gebrieft?
- 54. Tragen Sie in einer Projektstrukturplanung alle Aktivitäten und Arbeitsschritte zusammen?
- 55. Werden diese mit anderen Fachbeteiligten besprochen, ergänzt und modifiziert?
- 56. Sind alle Arbeitsschritte sinnvoll zusammengefasst und Verantwortlichen zugeordnet?
- 57. Werden bestehende Schnittstellen und Abhängigkeiten in der Planung berücksichtigt?
- 58. Sind für alle Aktivitäten realistische und mit den Beteiligten abgestimmte Termine festgelegt – und zusammen mit dem Verantwortlichen in einer Aktivitätenliste festgehalten?
- 59. Sind die relevanten Schritte in einem Meilensteinplan dokumentiert?
- 60. Verfolgen Sie den Fortschritt des Projekts anhand der Meilensteinpläne und Aktivitätenlisten?
- 61. Treffen Sie geeignete Maßnahmen bei Abweichungen hinsichtlich Termin, Kosten und Qualität – und werden sie mit dem Auftraggeber abgestimmt?
- 62. Fertigen Sie übersichtliche Protokolle über Statusmeetings und Projektteambesprechungen an – und sind diese für alle zugänglich?
- 63. Findet ausreichend Austausch für Ideenfindung und Abstimmung statt?
- 64. Besprechen Sie regelmäßig den Status des Projekts mit Fortschritt, Entscheidungsbedarf, Chancen und Risiken?
- 65. Führen Sie beim Abschluss eines Projekts eine Nachbesprechung durch - in der Zusammenarbeit und mögliche Verbesserungen reflektiert werden?
- 66. Sind Abschlussberichte Standard?

Durch intelligente Prozesse mehr mit guten Kunden erreichen: Gemeinsam entwickeln wir konkrete Strategien für Ihre aktuelle Situation. Und packen die Umsetzung an – damit auch das Ergebnis stimmt, für Ihre Kunden und für Sie.