

DER „BURNING HEART“ -EFFEKT

SIGNIFIKANT BESSERE ERGEBNISSE INNERHALB DER WEITERENTWICKLUNG IHRES KUNDENSERVICES



© Mike Baumeister (unsplash)

Vor genau einem Jahr saßen wir im Auto und haben in den Nachrichten gehört, dass erste COVID-19 Fälle in Europa aufgetaucht sind. Hätte uns zu dieser Zeit jemand gesagt, dass noch 2020 der Kundenservice dezentralisiert aus dem Homeoffice stattfinden kann, hätten wir uns vor Lachen auf die Schenkel geschlagen. Hätte man dann noch gesagt, dass der Kundenservice unter diesen Bedingungen jedoch in gleichbleibender Qualität und Quantität erfolgt, wären wir vor Lachen wahrscheinlich nicht in den Schlaf gekommen.

Was war passiert? Die Mitarbeiter haben kurzerhand Monitore, Rechner, Mäuse und Co aus den Service Centern in ihre Wohnungen verfrachtet. Von dort wuppen sie nun seit zehn Monaten den Kundenservice. Wir wollen in diesem Artikel aber gar nicht darüber schreiben, wo wir aktuell stehen, das ist hinreichend bekannt. Nur so viel: Ganze Organisationen wurden in kürzester Zeit ins Homeoffice verfrachtet, riesige Service Center werden seitdem aus dem Homeoffice gesteuert, erste Unternehmen verkaufen ihre Büroräume oder kündigen Mietverträge. Das nennen wir mal disruptiv!

Ganze Organisationen wurden in kürzester Zeit ins Homeoffice verfrachtet, riesige Servicecenter werden seitdem aus dem Homeoffice gesteuert, erste Unternehmen verkaufen ihre Büroräume oder kündigen Mietverträge.



Was lernen wir aus dem letzten Jahr? Es geht!

Und warum hat's funktioniert? Natürlich, weil wir keine Alternative hatten. Wir alle konnten selbst erleben, wenn man muss, dann geht's. Dann werden Menschen und Mittel bewegt, um schnell und effizient Ergebnisse zu erreichen: nämlich wie in diesem Fall, Work-at-Home!

Gewiss, die Alternativlosigkeit der Unternehmen hat den Umzug ins Homeoffice beflügelt. Und letztendlich hatten auch die Mitarbeiter keine Wahl und mussten bzw. wollten mitziehen. Nehmen wir diese beiden Effekte einmal und betrachten sie isoliert, dann bleibt:

- ▶ Der unbedingte Wille des Managements, das operative Business aufrecht zu erhalten, indem Homeoffice ermöglicht wird
- ▶ Der Wunsch der Mitarbeiter, das Einkommen und den Arbeitsplatz aus dem Homeoffice heraus zu sichern

Oder vereinfacht in zwei Faktoren übersetzt:

1. Klarheit: ein unmissverständlicher Zielzustand
2. Begeisterung: Motivation aller Beteiligten, den Zielzustand zu erreichen (Sogwirkung)

Diese beiden Faktoren kennen wir auch aus unserer täglichen Projektarbeit in Serviceorganisationen sehr gut. Klarheit und Begeisterung sind die Garanten für schnellen

und nachhaltigen Erfolg. Trägt man beide Dimensionen auf zwei Achsen ab, dann befindet sich im Schnittpunkt von absoluter Klarheit und hoher Begeisterung das, was wir den „Burning Heart“ Effekt nennen. Ist dieser Begeisterungseffekt erreicht, werden selbst als unrealistisch eingestufte Ziele greifbar und bewältigt.

Bestimmt kennen Sie diesen Zustand auch, in dem man gerne mal eine Stunde abends dranhängt, um noch ein Ergebnis abzuliefern. Es ist der Zustand, der einen dazu bewegt, begeistert über die Arbeit, den Fortschritt und konkrete Ergebnisse im Projekt zu berichten, durchaus auch im privaten Umfeld. Der Zustand also, der uns die Extrameile gehen lässt, ohne dass es uns stört.

Aber mal ehrlich, wie oft haben Sie diesen Zustand der aktivierenden Begeisterung in Projekten oder Teams schon erlebt? Oftmals versanden oder stagnieren doch die Bemühungen zur Serviceverbesserung, kosten Ressourcen, Geld und Zeit ohne sichtbaren Ertrag. Die Ursache ist häufig, dass für Service- und Veränderungsprojekte Ziele wie „Implementieren eines neuen Beschwerdeprozesses“ benannt sind. Das ist kein Ziel, das einen Zielzustand oder ein zu erreichendes Resultat beschreibt. Es formuliert eher den notwendigen Input/die Aktivität, wenn es darum geht, das eigentlich erstrebenswerte Ziel „Wir haben eine erstklassige Reklamationsbearbeitung“ zu erreichen.



In unseren Mandaten beziehen wir die Mitarbeiter stets erfolgreich mit ein, nutzen deren intuitives Wissen, bauen Widerstände konstruktiv ab und setzen die „Burning Heart“-Energie frei.

- Gut definierte Ziele beschreiben das, WAS es in einem definierten Zeitraum zu erreichen gilt. Sie geben eine Richtung vor, sind eher qualitativ definiert und sollten motivierend formuliert sein. Das WAS zu beschreiben sorgt dafür, dass die beteiligten Mitarbeiter auch eine Attraktivität des Ziels verspüren und einen Wunsch entwickeln, sich darauf zuzubewegen. Der Transfer, also das „WIE verändert sich mein Alltag dann zum Positiven“, wird gestützt.

Mach das, was du tust, mit Herzblut und mit Überzeugung.

Generell gilt es, die Mitarbeiter frühzeitig in den Zielfindungsprozess einzubinden. Keine Angst, die strategische Zieldefinition ist und bleibt eine Managementaufgabe. Das Beschreiben eines konkreten Zielzustandes, das Ausgestalten eines erstrebenswerten Zieles und das Schaffen einer operativen Begehrlichkeit jedoch funktioniert in der Praxis besser gemeinsam mit den Mitarbeitern. In unseren Mandaten beziehen wir die Mitarbeiter stets erfolgreich mit ein, nutzen deren intuitives Wissen, bauen Widerstände konstruktiv ab und setzen die „Burning Heart“-Energie frei. Unsere Kunden merken den Unterschied – und das sehr schnell.

Lassen Sie uns gemeinsam aus der Krise lernen und die aktuellen Beobachtungen auch in Ihrem nächsten Service- oder Veränderungsprojekt aktiv nutzen. Sie werden den „Burning Heart“-Effekt spüren und die Weiterentwicklung Ihrer Organisation deutlich nach oben katapultieren. Senden Sie uns eine kurze Nachricht (info@zeitgeist-manufaktur.com, Tel. 040 22 818 042) und Sie erhalten umgehend weiterführende Informationen und wertvolle Erfahrungen, so bleibt keine Frage offen und wir können gemeinsame Aktivitäten auf Sinn und Erfolg prüfen.

AUTOR: SANDRA GNOTH, ROLAND SCHMIDKUNZ,
GESCHÄFTSFÜHRER DER ZEITGEIST
BERATUNGSMANUFAKTUR GMBH



© Kristin Schmidkunz - Professionelle Fotografie

ÜBER ZEITGEIST BERATUNGSMANUFAKTUR

Exzellente Kundenerlebnisse sind unsere Leidenschaft! ZEITGEIST ist die kompetente Beratungsmanufaktur für alle Aspekte eines zeitgemäßen Kundenmanagements. Mit herausragender Kompetenz und erstklassigen Leistungen unterstützt Zeitgeist bei der Lösung unternehmerischer Herausforderungen an der Schnittstelle zum Kunden.

 www.zeitgeist-manufaktur.com