

10
2016

COACHING-BRIEF EXCELLENCE



Bernd Rehbergs
Excellence-Tipps



Kurze Pause




Lesen lohnt sich !

liebe Leserinnen und Leser,

Excellence Center
Bayern & Baden-Württemberg

es freut mich sehr, dass das Thema Service Excellence in Deutschland oder sogar DACH (Deutschland, Österreich und Schweiz) nun konkrete Formen annimmt. Wir sind natürlich nicht ganz unbeteiligt: In Zusammenarbeit mit der Gemeinde Höfen (AT) werden wir das Seniorentaxi auch im Fünf-Seen-Land Starnberg etablieren. Im BDVT* gründen wir derzeit die Fachgruppe Service Excellence. Natürlich stellt sich jeder die Frage nach dem "was ist für mich dabei drin"...

Meine Antwort: Es ist die Freude an zwischenmenschlichen Beziehungen, gemeinsam Ideen entwickeln und damit Erfolg haben und in glückliche Gesichter schauen zu können. Aber wir sind selbstverständlich nicht nur karitativ unterwegs. Klar geht es um das Geschäft – aber bitte immer nach dem WIN WIN WIN Prinzip. Lesen Sie auf den nächsten Seiten über das aktuelle Geschehen und vor allem: Nehmen Sie die Praxis-Tipps mit und setzen Sie diese sofort um – es lohnt sich!

Herzlichst Ihr

Bernd Rehberg

Den Titelbeitrag können Sie auch als
Audio-Datei zum Hören herunterladen:

www.ecm.institute/coaching-brief/leser-service.php

Inhalt

- Brisant: AOK Studie zu Ausfallzeiten
- Lernen von den Besten: Deutscher Excellence Preis 2016
- Einfach schnell erfolgreich – so erreichen Sie Ihre Ziele
- Vorschau 2017 => Termine, Projekte & Veranstaltungen

Excellence Center Bayern & Baden-Württemberg
Inh. Bernd Rehberg

Neurieder Str. 1
82131 München
Tel. 089 318 673 64

kontakt@ecm.institute



Waldhofer Str. 102
69123 Heidelberg
Tel. 06221 825 99 88

www.ecm.institute

Deutscher Excellence Preis – Lernen von den Besten

10
2016

Mein Tipp:

Bitte die gedruckte Version des Ergebnisbandes 2016 bei uns anfordern. Der Druck ist sehr hochwertig und liefert Informationen nicht nur zu den Preisträgern 2016 sondern auch zum Bewerbungsprozess 2017 und Hintergrundwissen zum EFQM Modell. Natürlich gibt es auch Insights der Preisträger und Finalisten – tolle Chance zum Networking.

Das TOP Thema zur Zeit ist selbstverständlich der kürzlich verliehene "Deutsche Excellence Preis" unter der Schirmherrschaft des Wirtschaftsministeriums.

Im Ergebnisband 2016, den es bei uns kostenlos zu erhalten gibt, erhalten alle Interessierten einen umfänglichen Überblick über das "Excellence Geschehen" in unserem Wirtschaftsstandort – bitte einfach anrufen für Bestellung des wirklich hochwertigen Druckes – übrigens kostenlos.

Das Motto "Deutschland, Land der Ideen" ist beispielgebend. Die Organisationen, die sich mit dem Thema umfassend auseinander gesetzt haben, gehören zu den erfolgreichsten des Landes. Der Preis wird an jene verliehen, die Erfolge vorweisen können und zeichnet diejenigen aus, die nachhaltig Spitzenleistungen erzielen. Selbstverständlich geht es um ein überzeugendes und ganzheitliches Managementkonzept. Kundenorientierung und Nachhaltigkeit sind die ausschlaggebenden Faktoren derer sich die Führungskräfte annehmen müssen: Verantwortung für die Mitarbeiter, für die Umwelt und die Gesellschaft sind weitere Erfolgsfaktoren.

Und jetzt Klartext: Gewonnen haben bzw. sind Finalisten in 2016:

- BMW Group Werk München
- Robert Bosch GmbH
- BMW Group Werk Dingolfing
- Gedikom GmbH
- Schneider Bräuhaus München
- VHS Reckenberg Ems gem. GmbH FARE gGmbH
- Evenord Bank eG KG
- RICH Praezision GmbH
- Haus Ohrbeck
- Islamic Relief
- Landeskriminalamt Mecklenburg - Vorpommern
- Westdeutscher Tischtennis-Verband e.V.



Noch mehr Informationen gibt es im Ergebnisband – bitte kostenlos bei uns anfordern!



Der AOK Fehlzeitenreport 2016

Liebe Führungskräfte: Tun Sie etwas, um den Menschen zu helfen und den unglaublichen wirtschaftlichen Schaden schnell zu reparieren.

Das können wir als Unternehmer jetzt schon verbessern...

Extra-Tipp:

Den Report sollten wirklich alle Führungskräfte lesen. Denkt daran, dass eine Organisation nur so gut sein kann wie die Menschen, die die Organisation ausmachen. Schauen Sie sich den Fehlzeitenreport in Ruhe an und treffen Sie Ihre Entscheidung für den weiteren Umgang mit Ihren Mitarbeitern. Aber: Es gibt auch Arbeitgeber und Chefs, die ein herausragendes Ranking haben – diese finden wir regelmäßig im EFQM Prozess. Also los geht es: Thema Mitarbeiter angehen und bald zu den Besten gehören !

Um erfolgreich am Markt bestehen zu können, ist es für die Unternehmen notwendig, auf die zur Verfügung stehenden Leistungspotenziale und Ressourcen der Beschäftigten zurückgreifen zu können.

In diesem Zusammenhang spielt die Unternehmenskultur eine wesentliche Rolle, so das Ergebnis des Fehlzeiten-Reports. Der Fehlzeiten-Report, der vom Wissenschaftlichen

Institut der AOK (WIdO), der Universität Bielefeld und der Beuth Hochschule für Technik Berlin herausgegeben wird, informiert jährlich umfassend über die Krankenstands-entwicklung in der deutschen Wirtschaft. Er beleuchtet detailliert das Arbeitsunfähigkeitsgeschehen in den einzelnen Branchen und stellt aktuelle Befunde und Bewertungen zu den Gründen und Mustern von Fehlzeiten in Betrieben vor.

Fest steht: Die Mitarbeitergesundheit leidet unter schlechter Unternehmenskultur. Eine schlechte **Unternehmenskultur** geht mit einem deutlich höheren gesundheitlichen Risiko für Mitarbeiter einher. So ist jeder Vierte, der seine Unternehmenskultur als schlecht bewertet, auch mit der eigenen Gesundheit unzufrieden. Es gibt einen klaren Zusammenhang zwischen der Art und Weise, wie Beschäftigte ihre Arbeit erleben, und ihrer Gesundheit. Jedes Unternehmen, egal welcher Branche, sollte dieses Wissen nutzen !



Der AOK Fehlzeitenreport 2016

Fest steht: Es gibt einen klaren Zusammenhang zwischen der Art und Weise, wie Beschäftigte ihre Arbeit erleben, und ihrer Gesundheit. Jedes Unternehmen, egal welcher Branche, sollte dieses Wissen nutzen.

Unternehmenskultur ist der Schlüssel!

Extra-Tipp:

Mein Praxis Tipp diesbezüglich ist ziemlich eindeutig: Es geht um Beziehungsmanagement.

Wir fangen an zu verstehen, in welcher Welt mein Gegenüber lebt und von welchen Emotionen Er/Sie getrieben ist.

Es geht um den Frageschlüssel. Bitte merken: Frageschlüssel ist der Weg ins Herz des Gegenübers!

Das lernen wir auch in unseren Workshops und Seminaren.

Der Aspekt des Lobens (69 Prozent) im Arbeitsalltag ist wichtig. Dieses Merkmal macht eine gute und gesundheitsfördernde Unternehmenskultur aus.

Aber: Nur 55 Prozent der Beschäftigten erleben tatsächlich, dass der Arbeitgeber hinter ihnen steht, wie auch lediglich die Hälfte der Beschäftigten für gute Arbeit gelobt wird.

Die Befragung zeigt, dass Beschäftigte, die ihre Unternehmenskultur als schlecht empfinden, deutlich unzufriedener mit ihrer eigenen Gesundheit sind und häufiger über körperliche und psychische Beschwerden berichten, die im Zusammenhang mit ihrer Arbeit stehen. So geht eine schlecht bewertete Unternehmenskultur bei 27,5 Prozent der Befragten mit gesundheitlicher Unzufriedenheit einher. Dieser Anteil ist damit dreimal so hoch wie in der Vergleichsgruppe, die ihre Unternehmenskultur positiv wahrnimmt (8,9 Prozent).



Mehr als doppelt so häufig wird bei einer schlechten Unternehmenskultur außerdem über körperliche Beschwerden berichtet, die im Zusammenhang mit der Arbeitstätigkeit stehen (66,6 Prozent im Vergleich zu 32 Prozent bei einer guten Unternehmenskultur).

Bei den psychischen Beschwerden sind die Verhältnisse ebenso (65,1 Prozent gegenüber 35,8 Prozent bei einer guten Unternehmenskultur). Unterschiede gibt es aber auch im Umgang der Beschäftigten mit ihren Erkrankungen: Bei einer schlecht bewerteten Unternehmenskultur hat nahezu jeder Dritte (31 Prozent) im letzten Jahr mehr als zwei Wochen im Betrieb gefehlt.

So, liebe Führungskräfte, jetzt packt es an – ich schaue vorbei und checke wie es bei Euch läuft...



Der neue Weg zur Selbstmotivation. Das Leben ist ein Wunschkonzert, dieses Mal schaffe ich´s

Mit Imaginationsprozessen eine neue kognitive Verbindung im Gehirn knüpfen und gewünschte Verhaltensänderungen bewirken. Unsere Anleitung zum Erfolgreichsein kommt hier und jetzt: Lust auf Veränderung? Innere Hindernisse aufspüren! So erreichen Sie Ihre Ziele - Unsere Anleitung zum Erfolgreichsein kommt hier und jetzt:

Einfach, schnell, erfolgreich!

Wir beginnen mit den Vorsätzen der Deutschen. Lediglich 24 Prozent ist die Erfolgsquote. Die Männer liegen mit 28 Prozent etwas über den Frauen, die mit 19 Prozent erfolgreich waren. Und so möchte mann/frau sich ändern:

Mein Tipp:

Glück kann man nicht kaufen – aber das Glücklichein kann man lernen. Mit diesem Programm wird es auch Ihnen gelingen. In wenigen Schritten gelangen Sie Tag für Tag zu einer positiven, lebensbejahenden Einstellung, Selbstliebe und starker Motivation.

- Mehr Zeit, Freiräume für mich haben 40%
- Abnehmen, Figur verändern 38%
- Neue Länder entdecken, viel Reisen 33%
- Partnerschaft pflegen oder verbessern 30%
- Mehr zu mir selbst finden, über mein Leben nachdenken 25%
- Neues Hobby ausprobieren 18%
- **Job oder Arbeitsplatz wechseln 15%**
=> Führungskräfte aufgepasst – das sind 15% Eurer Leute !
- Partner finden, glückliche Beziehung führen 15%
- Fokus auf meine Karriere legen 14%
- Weniger Internet, TV usw. nutzen 13%



Der sichere Weg vom Traum zum Ziel

1. Der Wunsch

Was wünsche ich mir wirklich?

Nehmen Sie sich ein wenig Zeit. Ergründen Sie erst, was Sie sich wünschen. Was ist es, das Ihnen wirklich auf dem Herzen liegt. Welches ist Ihr wichtigster Wunsch?



Der sichere Weg vom Traum zum Ziel



Es sollte ein Wunsch sein, den Sie sich erfüllen können, der aber trotzdem eine gewisse Herausforderung darstellt. Wenn Ihnen mehrere Wünsche in den Sinn kommen, dann nehmen Sie den wichtigsten. Formulieren Sie Ihren Wunsch in wenigen Worten.

Zum Beispiel: Ich wünsche mir endlich abzunehmen.

Mein Tipp:

Wir zeigen Ihnen wie Sie mit diesen einfachen Schritten zu einem gesunden, fitten Körper kommen.

So verlassen Sie alte ausgelatschte Pfade und ordnen Ihr Leben langsam, aber stetig.

Mit Mini-Schritten zu einem besseren Leben. Mit vielen kleinen und einigen großen Glücksmomenten, vor allem aber mit einer dauerhaft glücklichen Grundeinstellung.

2. Ergebnis

Wie fühlt es sich an, am Ziel zu sein?

Was wäre das Schönste daran, wenn Sie sich Ihren Wunsch erfüllen würden? Formulieren Sie das Allerschönste? Formulieren Sie das Allerschönste in wenige Worten. Dann stellen Sie es sich in Ihren Gedanken so lebhaft wie möglich vor.

Beispiel: Ich werde mich fitter fühlen und meine Jeans wieder anziehen können.

3. Hindernis

Was steht mir vor dem Ziel im Weg?

Was ist es, das Sie davon abhält, sich Ihren Wunsch zu erfüllen? Welche Verhaltensweise, welcher Gedanke oder welches Gefühl hindert Sie an der Wunscherfüllung? Was ist Ihr zentrales Hindernis? Formulieren Sie es in wenigen Worten. Stellen Sie es sich so lebhaft wie möglich vor. Das wirkt am besten, wenn man ehrlich mit sich selbst ist und Ausreden sein lässt. Geben Sie sich nicht mit der ersten Antwort zufrieden, schürfen Sie tiefer!

Beispiel: Nach einem stressigen Tag tröste ich mich mit Naschen.



10
2016

4. Plan

Wie umgehe ich meine eigenen Hindernisse?

Was können Sie tun, um Ihr Hindernis zu überwinden? Welche Handlung können Sie ausführen, was können Sie sich selbst sagen, um das Hindernis effektiv zu bewältigen? Formulieren Sie eine konkrete Handlung oder einen Gedanken in wenigen Worten. Formulieren Sie nun einen Plan nach folgendem Schema: Wenn mein Hindernis auftritt, dann werde ich folgendermaßen Handeln. Beispiel: Wenn ich mich abends mit Naschen trösten möchte, dann rufe ich meine Freundin an.

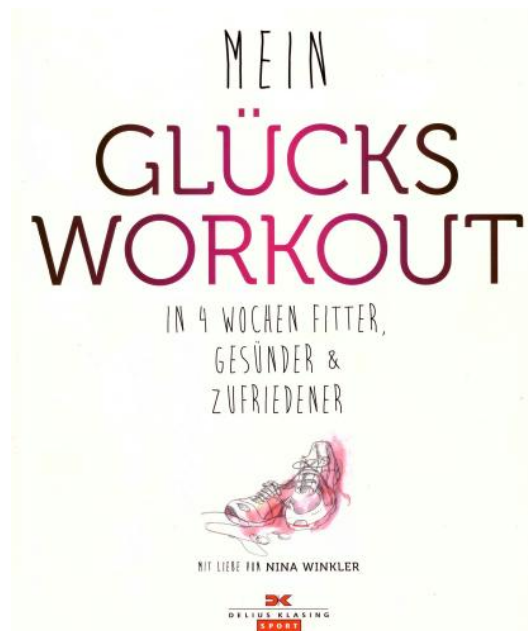
Merker:

Wer Erfolg will, muss sich zunächst Ziele setzen. Diese bilden die stützenden Fundamente. Das wird übrigens das Titelthema unserer nächsten Ausgabe.

Buchtipps:

Unsere liebe Kollegin Nina Winkler hat ein tolles Buch geschrieben: "Mein Glücks-Workout". Das erschien im Delius Klasing Verlag unter der ISBN 978-3-667-10150-1

"Glück kann man nicht kaufen – aber das Glückliche kann man lernen!"



Hört sich doof an, ist aber so: Küsst mal wieder, denn es macht glücklich und ist gesund – Glückshormone pur! Die 80 Millionen ausgetauschten Keime stärken das Immunsystem – das ist wie eine Schluckimpfung!





10
2016

Extra-Tipp:

Jetzt ist Mitarbeit gefragt. Die Menschen, die sich mit dem Thema auseinandersetzen, machen das ehrenamtlich. Es geht um intrinsische Motivation. Dabei ist es sehr inspirierend, sich mit diesen lieben Leuten zusammen zu finden. Jeder von ihnen hat eine Vision, etwas, das ihn/sie antreibt. Davon können wir lernen. Ich lade jeden ein, diese innerliche Kraftquelle für sich zu entdecken und Kontakt zu den Entrepreneuren aufzunehmen.

Informationen zum aktuellen Stand gibt es immer unter der Internetadresse:
<https://www.bdvt.de/verband/fach-und-berufsgruppen/service/>

Service Excellence im BDVT e.V.

Das Thema "Service Excellence" kehrt im Bundesverband der Trainer, Berater und Coaches ein. Die neue Fachgruppe wird von Ulrike Dolle geleitet – wir sind für Sie dabei.

TOP Anleitung und Performance durch Ulrike Dolle als Leiterin der Fachgruppe Service

Wir wissen schon lange, dass die Fach- und Berufsgruppen eine wichtige Säule der inhaltlichen Arbeit für BDVT-Mitglieder sind. Sie entwickeln themenspezifische Expertisen, die den Mitgliedern, ihren Kunden und weiteren Interessengruppen zur Verfügung stehen.

Das sind die Fragen, die uns zum Thema „Service Excellence“ beschäftigen und motiviert haben, die Fachgruppe zu gründen:

1. Wie begeistert *Service Excellence* Kunden und Mitarbeiter durch die Erfüllung und das Übertreffen der Kundenbedürfnisse mit optimalen Prozessen, guter Organisation, hervorragenden Mitarbeitern und Strategien die Strukturen?
2. Wie schaffe ich durch *Service Excellence* eine gefühlte Wahrnehmung von Leistungen, die durch Menschen erbracht werden und Emotionen auslösen? Wie bestimme ich Emotionen durch die Erfüllung oder Nichterfüllung von Erwartungen, die bei jedem Kunden ganz unterschiedlich sind?
3. Wie schaffe ich durch den Einsatz servicebegeisterter Mitarbeiter eine ausgeprägte Servicementalität und die Empfindung eines hervorstechenden Serviceerlebnisses?
4. Wie erzeuge ich aus dem Service heraus einen guten und vertrauensvollen Kundenkontakt, der im nächsten Schritt Mehrgeschäft generiert?
5. Welche Kennzahlen unterstützen das Unternehmen dabei, die Service-Leistung zu messen?
6. Was führt im Unternehmen dazu, die Kundenerwartung stetig und nachhaltig zu übertreffen?



Die Fachgruppe *Service Excellence* trifft sich in regelmäßigen Abständen – gerne mit Ihnen – machen Sie mit!



Das Projekt Seniorentaxi / Flexibus / Flexishuttle

Im ländlichen Raum ist die Verkehrsinfrastruktur nicht deutlich ausgeprägt. Wie können wir mehr Lebensfreude durch zugewonnene Mobilität generieren...

Das ist Kooperation: Wir leihen uns die Idee von den österreichischen Bürgermeistern *Vincent Knapp* und *Rüdiger Reymann* und wir haben Unterstützung von *Brian Günther* aus Heidenheim sowie von der Gemeinde Bad Aibling. Die Idee ist einfach, aber das Konzept ist ausgeklügelt:

Die Gemeinde investiert in ein Fahrzeug, z.B. ein Neunsitzer – Bus und trägt die Unterhaltskosten.

Ehrenamtliche Fahrer(innen) melden sich zum Fahrdienst (1-2 Tage im Jahr) und erhalten dafür Mitfahrrecht für sich und ihre ganze Familie für das ganze Jahr.

Mitfahrer sind mit einem Vereinsbeitrag von 3 Euro pro Jahr dabei. Jeder zahlt nur 2 Euro pro Fahrt, womit der Benzinkostenanteil gedeckt wird.

Dieses Konzept ist sensationell und erprobt!

Unsere Ansprechpartner diesbezüglich sind *Ulla Ottmar* in Gauting 01525-3144376 und *Bernd Rehberg* in München/Heidelberg 089-31 867 364.

Ulla und ich gehen jetzt mit den Kommunen im ländlichen Raum ins Gespräch, da wir fest davon überzeugt sind, dass dieses Konzept funktioniert und das Leben für viele Menschen erleichtert werden kann.

Wir suchen auch „Nachahmungstäter“ und „Vorreiter“ – wo wird ein derartiger Service noch gebraucht? Wer hat Ideen, wie wir helfen können, um Menschen zu noch mehr Spaß durch eine neu gewonnene / wieder gewonnenen Mobilität verhelfen können?!?

Extra-Tipp:

Durch soziales Engagement bekommt man sehr schnell Rückmeldung bezüglich des eigenen Verhaltens und seiner Person.

Es ist unglaublich schön in glückliche Gesichter zu schauen.

Deshalb engagieren wir uns im sozialen Bereich wo es nur geht.

Jeder von uns schaut in sein Umfeld und identifiziert Potenziale zum „Anpacken“



Terminplanung

Die Verhandlungen mit den Veranstaltungsorten sind jetzt so weit abgeschlossen. In der nächsten Ausgabe unseres Coaching-Briefes erfahren Sie die konkreten Veranstaltungstermine und Inhalte. Die Top Locations sehen Sie aber schon jetzt rechts auf den Bildern.

Tipp:

Wenn unsere Termine in der nächsten Ausgabe erscheinen bitte schnell buchen, da die Teilnehmerzahl immer auf 15 begrenzt ist.

Freuen Sie sich auf unsere Veranstaltungsorte 2017

Schloss Hirschberg



Burg Nürnberg



Hotel Vier-Jahreszeiten-Starnberg



Und (noch ohne Bild) Holiday Inn Mannheim, Holiday Inn München, Golden Tulip Hotel Olymp München Flughafen sowie Hotel St. Georg Bad Aibling, und Intercontinental Hotel Salzburg und Heidelberg.



10
2016

Ziemlich rund gelaufen: Ausflug unserer Radlgruppe – wir sind mal eben über die Alpen gefahren

**Das muss mann/
frau mal gemacht
haben: Mindestens
ein mal mit dem
Fahrrad über die
Alpen.**



Das Gefühl und die Erfahrung mit eigener Muskelkraft über den Alpenhauptkamm pedaliert zu sein kann einem nie wieder jemand nehmen. Anspruchsvolle Aufstiege mit Trage- und Schiebepassagen wechseln sich ab mit rasanten, ewig langen Abfahrten. Wir erreichten hier Geschwindigkeiten von bis zu 80 km/h...

Tipp:

Wir haben einen Gepäcktransport organisiert. Dadurch haben wir wenig Ballast und kommen abends immer in gut vorbereitete Hotelzimmer – oftmals mit Wellness und Swimmingpool. Das gibt Kraft für die nächste Etappe.



Der Ausblick entschädigt für alle Strapazen. In 2017 fahren wir von Starnberg westlich von München nach Venedig an die italienische Adria. Das sind 650 km und 10500 hm: Also kommt vorbei zum Trainieren – wir haben noch 10 Monate – da ist alles möglich...

Unglaublich:

Wenn Du mit dem Fahrrad in über 2250 Metern über dem Meeresspiegel stehst am Grenzstein Österreich/Italien und Du bist da selbst hochgefahren ist das ein wahnsinniges Gefühl – das nimmt Dir keiner mehr weg.

Fit durch Herbst und Winter:

Unsere Fitnesskurse starten nach der Sommerpause am 06. Oktober in unserem Studio in München:

- Bauch, Beine, Po
- Rückenfit
- Selbstverteidigung
- Konditionsgymnastik
- Indoor Cycling / Spinning

Kommt vorbei und trainiert mit uns zusammen für den nächsten Alpengross in 2017 ohne Vertragsbindung !



Oder einfach nur so zum Wohlfühlen.



Einladung: Besuchen Sie uns im Hotel Vier-Jahreszeiten-Starnberg

Profitieren Sie von den Besten! Unter dem Motto **„Deutschland – Land der Ideen“** ist der Ergebnisband des Deutschen Excellence Preises 2016 erschienen. Der Preis wurde im Wirtschaftsministerium Berlin verliehen. Informieren Sie sich über Methoden und Techniken, damit auch Sie bald zu den Preisträgern gehören. Werden Sie **„Vorreiter“** und begeben Sie sich auf den Weg zur Excellence, um im Wettbewerb noch besser zu bestehen. Erhalten Sie wertvolle Informationen zum Bewerbungsprozess, wichtige Kontaktdaten, Tipps und Tricks und und und... www.vier-jahreszeiten-starnberg.de

Schicken Sie den Coupon ausgefüllt an
meine Fax-Nummer oder senden Sie eine
E-Mail an: Bernd.Rehberg@ecm.institute.

FAX 06221 825 601

Ja, ich komme am: 07.10. / 10.10. / 13.10. / 25.10. um 18:30 Uhr
bitte Wunschtermin ankreuzen

.....
Vorname/Name

.....
Firma

.....
Straße/Postfach

.....
PLZ/Ort

.....
E-Mail-Adresse

Ich habe eine Frage zur Veranstaltung – bitte rufen Sie mich dazu an!
Sie erreichen mich am besten:

.....
Datum

.....
Uhrzeit

.....
Tel.-Nr.

Tun Sie einem Freund oder Bekannten etwas Gutes! Tragen Sie hier Namen und E-Mail-Adresse eines Freundes oder Bekannten ein. Dann sende ich ihm/ihr die Einladung mit freundlichem Gruß von Ihnen:

.....
Vorname/Name

.....
E-Mail-Adresse