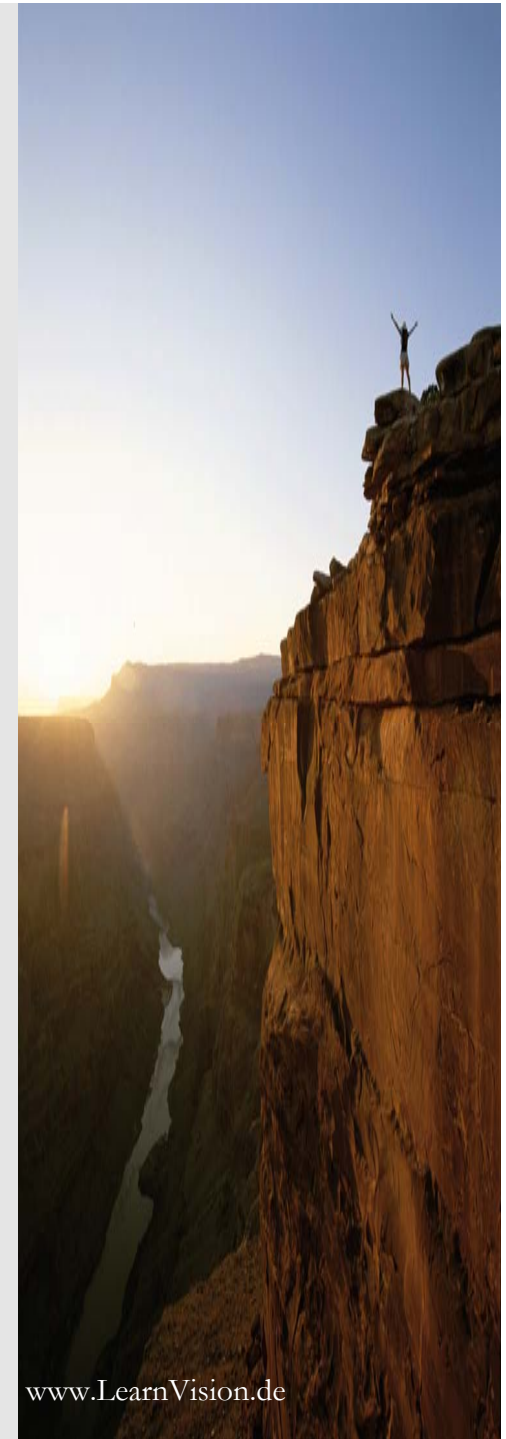
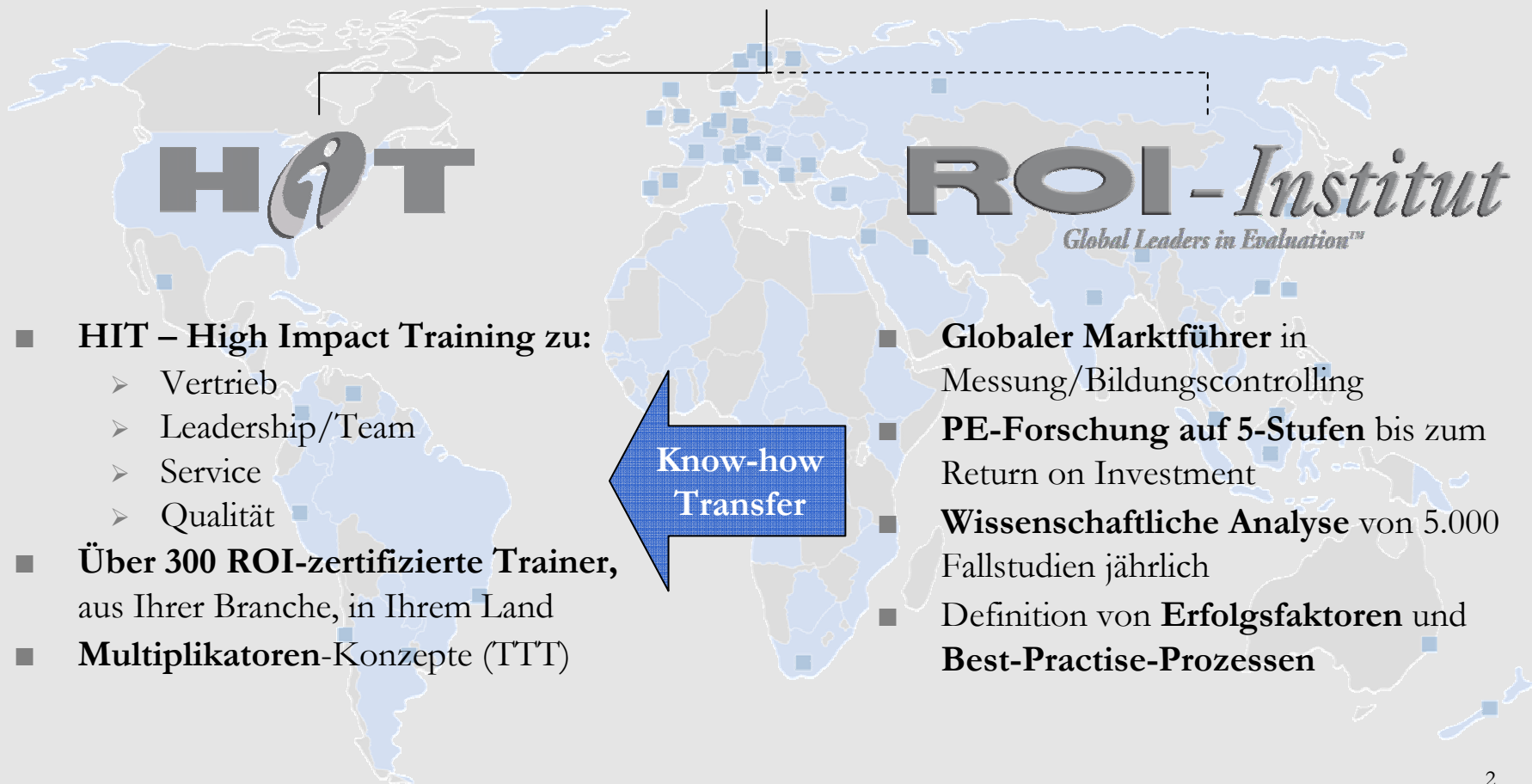


Kommunikationshürden zwischen Verwaltern und Dienstleister

Frank Schirmer, LearnVision
Wolfgang Esser, Holter GmbH



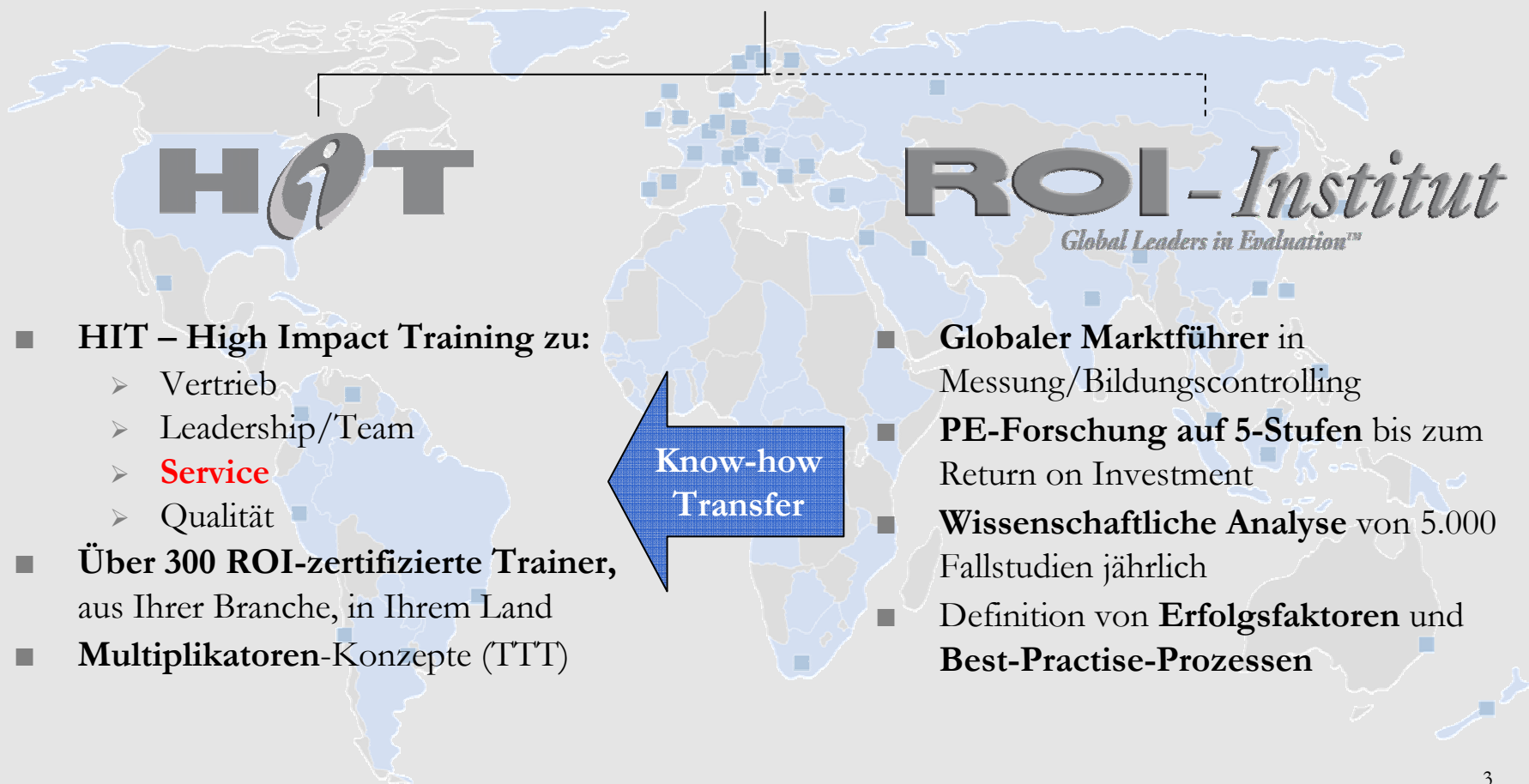
- **Globaler Anbieter** von modernsten **Trainings- und Beratungsdienstleistungen**, Hauptsitz in Düsseldorf
- **20 Jahre Erfahrung** in über **42 Ländern**, multilingual
- Mehr als **70%** der Top-Unternehmen nutzen unser Know-how



- **HIT – High Impact Training** zu:
 - Vertrieb
 - Leadership/Team
 - Service
 - Qualität
- **Über 300 ROI-zertifizierte Trainer**, aus Ihrer Branche, in Ihrem Land
- **Multiplikatoren-Konzepte (TTT)**

- **Globaler Marktführer** in Messung/Bildungscontrolling
- **PE-Forschung auf 5-Stufen** bis zum Return on Investment
- **Wissenschaftliche Analyse** von 5.000 Fallstudien jährlich
- Definition von **Erfolgsfaktoren** und **Best-Practise-Prozessen**

- **Globaler Anbieter** von modernsten **Trainings- und Beratungsdienstleistungen**, Hauptsitz in Düsseldorf
- **20 Jahre Erfahrung** in über **42 Ländern**, multilingual
- Mehr als **70%** der Top-Unternehmen nutzen unser Know-how



- **HIT – High Impact Training** zu:
 - Vertrieb
 - Leadership/Team
 - **Service**
 - Qualität
- **Über 300 ROI-zertifizierte Trainer**, aus Ihrer Branche, in Ihrem Land
- **Multiplikatoren-Konzepte (TTT)**

Know-how Transfer

- **Globaler Marktführer** in Messung/Bildungscontrolling
- **PE-Forschung auf 5-Stufen** bis zum Return on Investment
- **Wissenschaftliche Analyse** von 5.000 Fallstudien jährlich
- Definition von **Erfolgsfaktoren** und **Best-Practise-Prozessen**

Kommunikationshürden

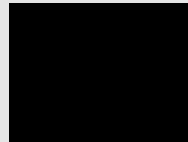
- **Warum entstehen Kommunikationsprobleme**
 - Kulturelle Unterschiede
 - Unterschiedliche Ausbildungen und Erfahrungen
 - Private und berufliche Umgebungen sind unterschiedlich
 - Falsche Einschätzung der Informationsgewichtung
 - Zu lange Kommunikationswege
 - Falsche Weiterleitung der Informationen
 - Einflüsse der Beziehungsebene
 - Informationsüberflutung
 - Zurückhalten von Informationen

→ 80 % der Kommunikationshürden basieren auf unzureichende Kommunikation

Auswirkung von Missverständnissen

Who – Hu

New Leader in China



Warum verstehst du nicht, was ich meine?

Unzureichende, missverständliche Kommunikation
kommt daher,...

dass gedacht
nicht gesagt
ist,



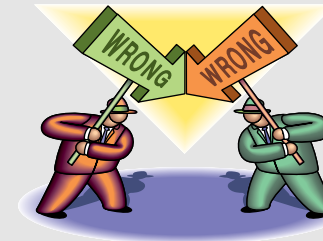
gesagt nicht
gehört ist,



gehört nicht
verstanden ist
und



verstanden
nicht getan
ist.



⇒ Je besser das “gedachte” kommuniziert wird, desto besser kann die “Leistung” erbracht werden?

**Warum ist eine
optimierte Kommunikation
so wichtig?**

Ziel: Kundenloyalität

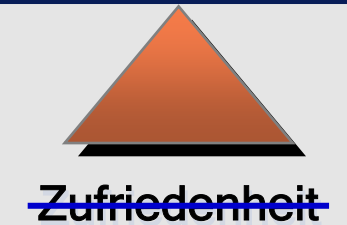
Geschäftsführung

Mitarbeiter

Kunden

→ Wachstum und Gewinne

- Steigende Mitarbeiterproduktivität
- Reduktion der Außenstände
- Steigerung der Verkaufschancen und Cross-Selling
- Niedriger Kostenaufwand für Nacharbeiten
- ...



→ Commitment



Verhalten

- Mitarbeitermotivation steigt
- Fluktuation sinkt
- Fehlzeiten reduzieren sich
- Commitment wird gestärkt
- ...

~~Zufriedenheit~~

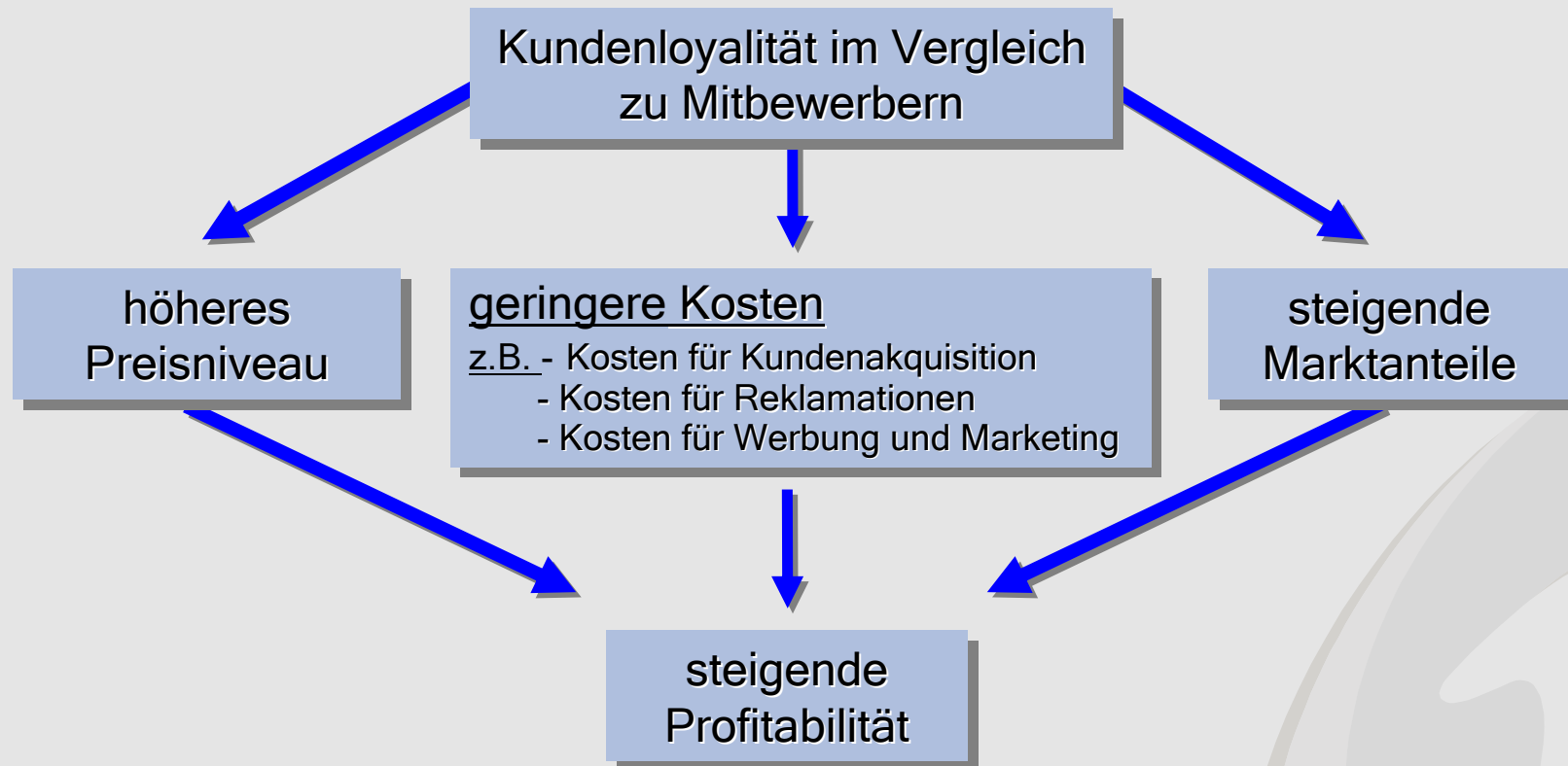
→ Loyalität



Effekte

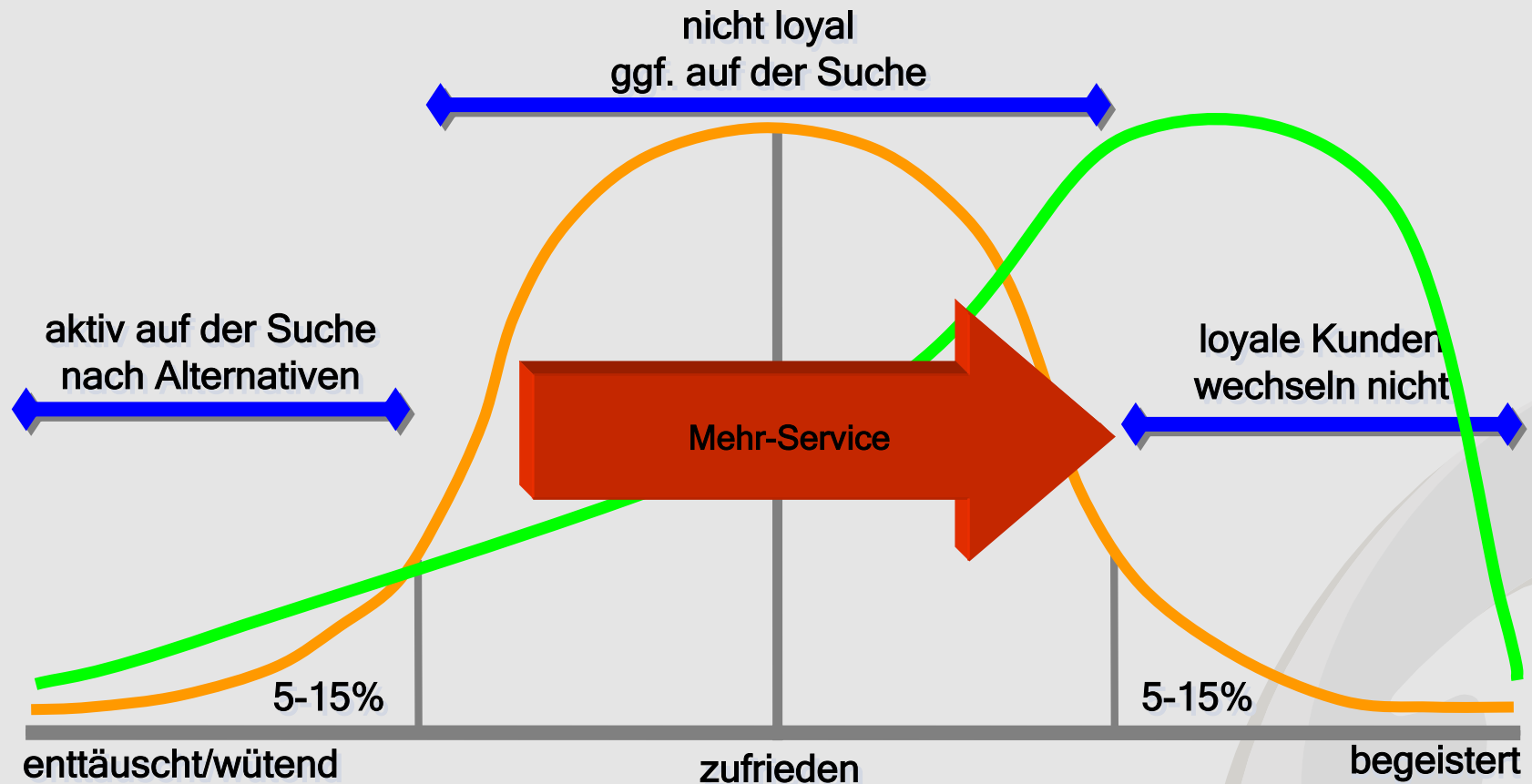
- Kunden-"Lebensdauer" steigt
- Interesse an weiteren Dienstleistungen steigt
- Anzahl der Beschwerden sinkt
- Geringere Preissensibilität
- Empfehlungsrate steigt
- ...

Wie sich Kundenloyalität rechnet*



* PIMS Research

Die schweigende Mehrheit



Wie wird „Mehr-Service“ erzeugt?

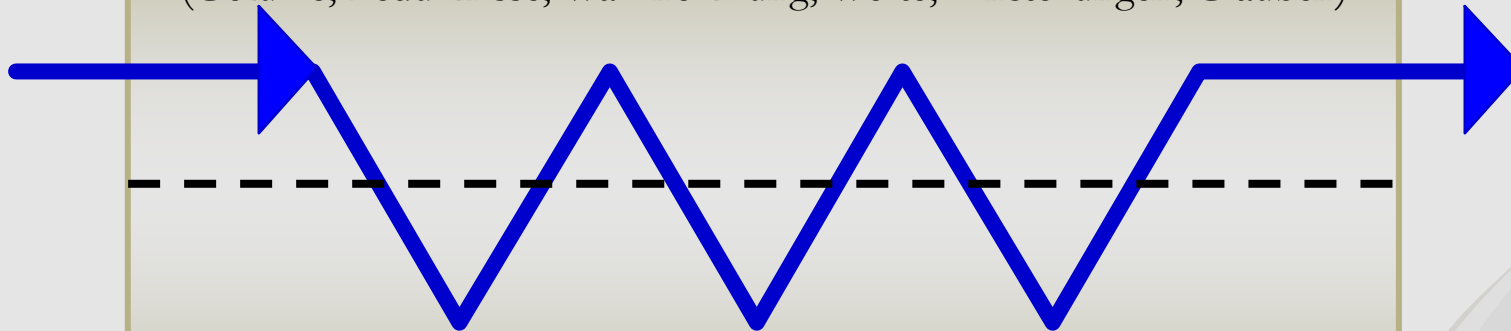
Mehr-Service durch “Emotionen”

Human-Business Modell

Emotionen

Persönliche Ebene

(Gefühle, Bedürfnisse, Wahrnehmung, Werte, Einstellungen, Glauben)

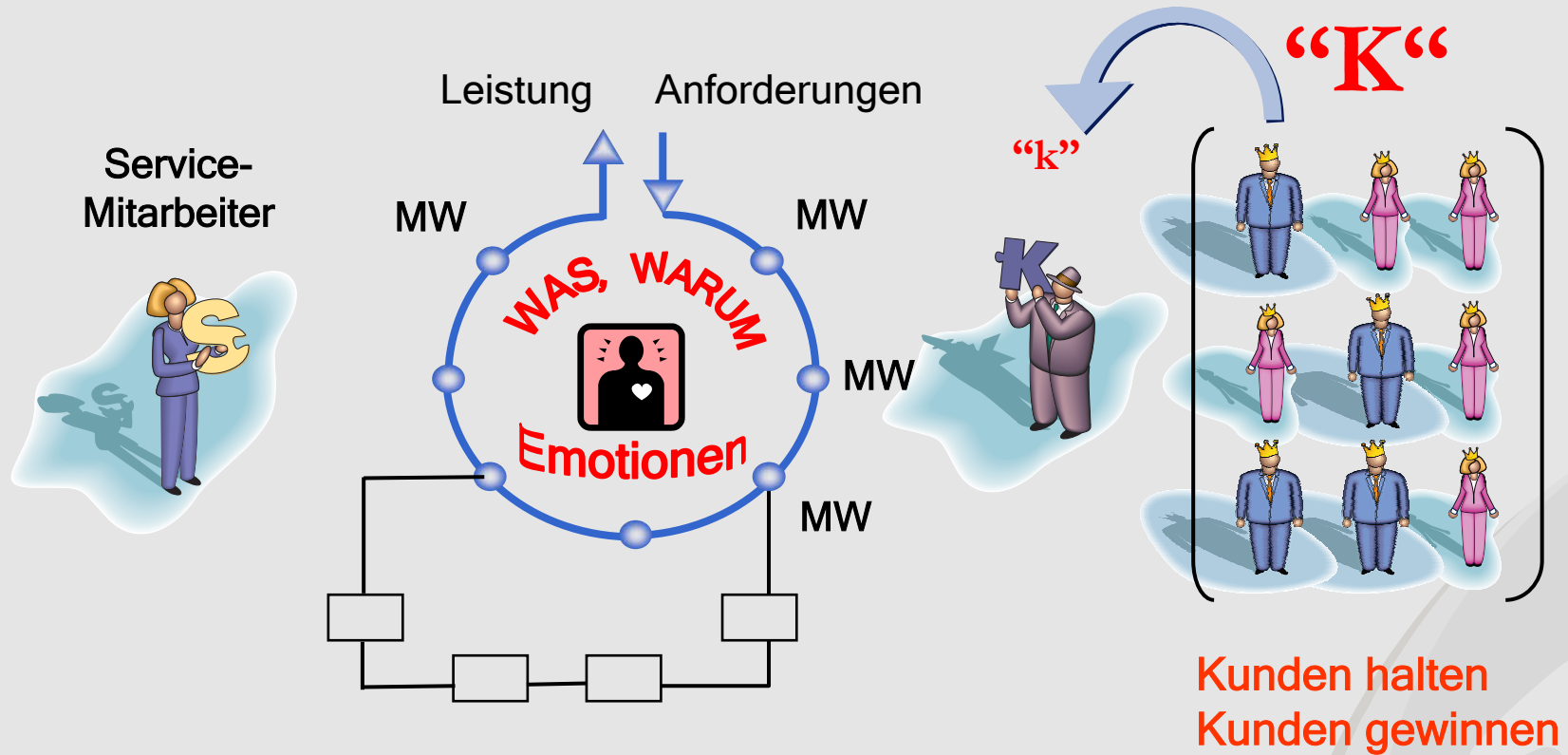


Geschäftliche Ebene

(Aktionen, Strukturen, Systeme)

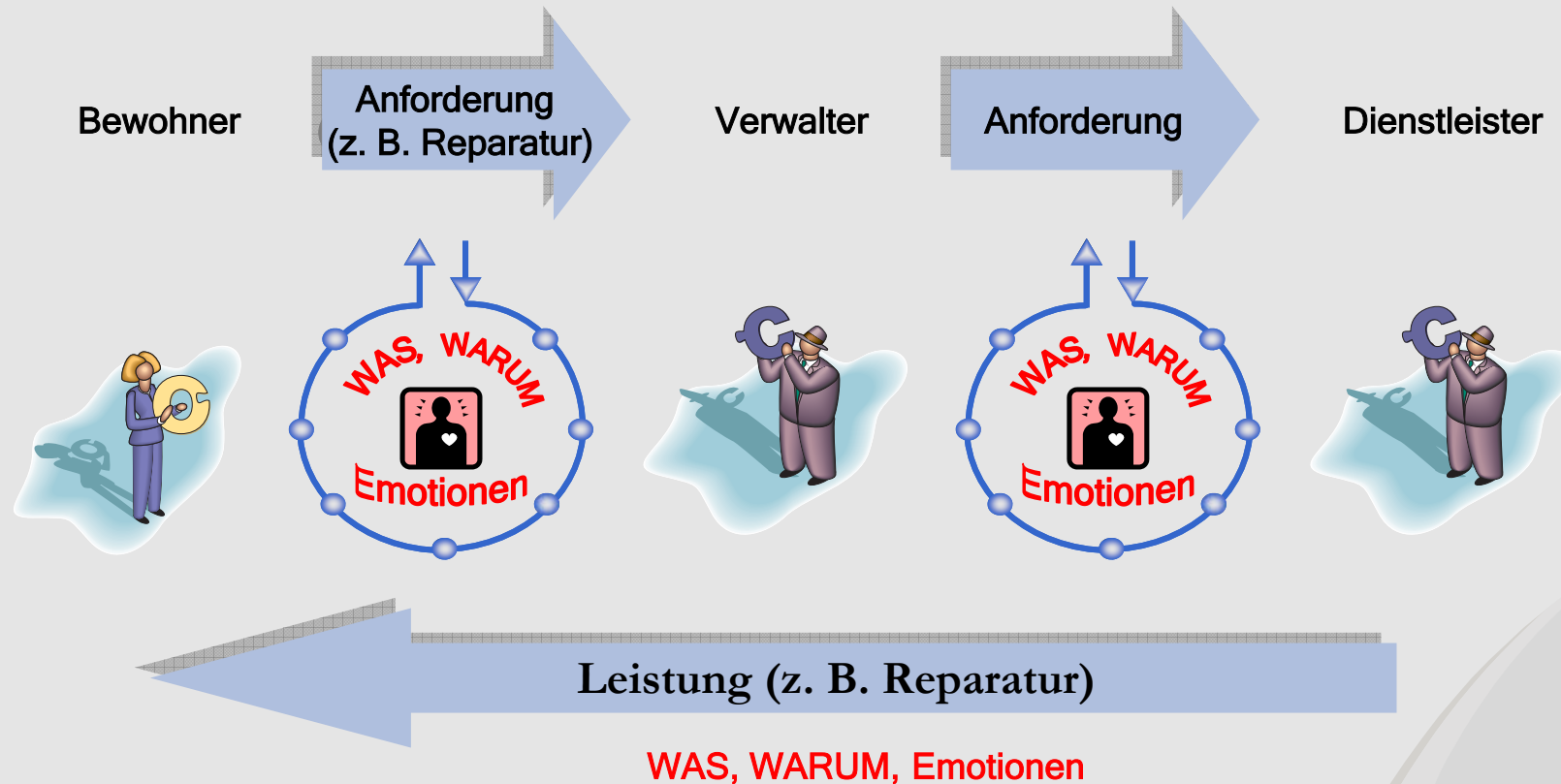
WAS, WARUM

Großes "K", Kleines "k" Servicekreislauf



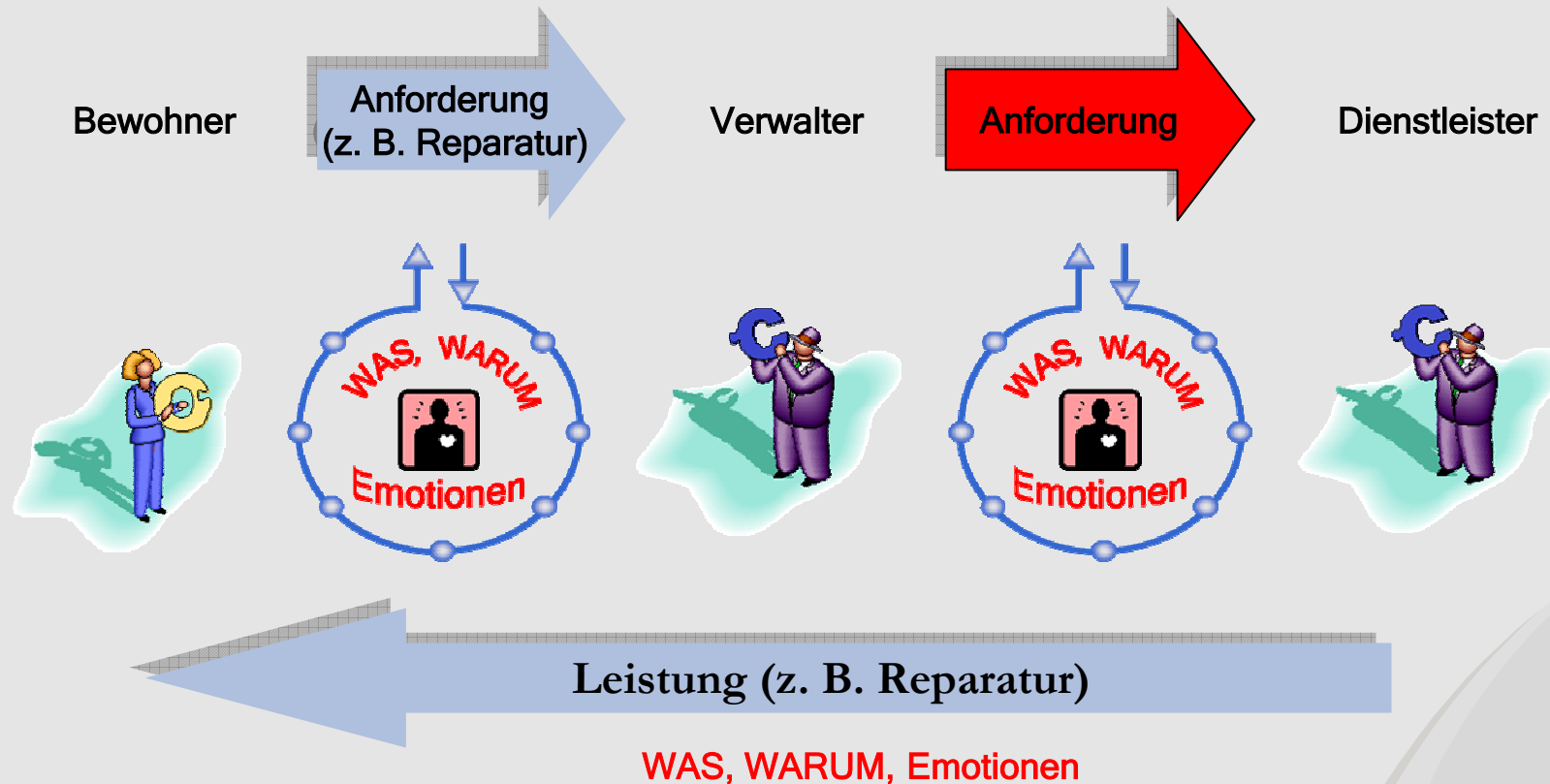
● MW: Moment der Wahrheit

Kommunikations-Ketten



- ⇒ Je besser der Verwalter die Anforderung der Bewohner erfasst (**WAS, WARUM, Emotionen**), desto besser kann er seine Anforderungen an den Dienstleister definieren.
- ⇒ Je besser der Dienstleister die Anforderungen kennt und erfragt (**WAS, WARUM, Emotionen**), desto besser wird die Leistung erbracht werden können.

Kommunikations-Ketten



- ⇒ Je besser der Verwalter die Anforderung der Bewohner erfasst (**WAS, WARUM, Emotionen**), desto besser kann er seine Anforderungen an den Dienstleister definieren.
- ⇒ Je besser der Dienstleister die Anforderungen kennt und erfragt (**WAS, WARUM, Emotionen**), desto besser wird die Leistung erbracht werden können.

Anforderungen an Dienstleister

Top Anforderungen bei versch. Verwaltern

- **Schnelle Kontaktaufnahme mit Bewohner**
- **Mitteilung über den geplanten Termin an Bewohner und Verwalter**
- **Schnelle Rückmeldung nach durchgeführten Termin**
- **Alternativen zur Behebung des Schadens (Kosten)**
- **Info über weitere Mängel beim Bewohner**
- **Ablauf der Arbeiten sollte dem Bewohner mitgeteilt werden**
- **Nach Beendigung der Arbeiten kurzfristige Rechnungsstellung, Korrekte (Form und Inhalt) Abrechnung**
- **Dokumentation der Arbeiten (Foto) an Verwalter**
- **Möglichkeiten des E-Mails Verkehrs**
- **Saubere und zügige Arbeit beim Bewohner**
- **Rückmeldung über Umfang der Arbeiten**
- **...**