

# FIDILE

Ihr Newsletter für Finanzdienstleister  
von AS TEAM

29. MÄRZ 2008  
Ausgabe 3 - März 2008



*Liebe Leserin,  
lieber Leser,*

*eigene und fremde  
Anforderungen an  
Ihre Führungsrolle  
verlangen eine  
verstärkte Flexibilität  
im Verhalten. Nur so  
können Sie  
Herausforderungen  
gut meistern.*

*Andererseits sollten  
Sie kein Schauspieler  
werden.*

*Behalten Sie Ihre  
Glaubwürdigkeit und  
Ihr authentisches  
Auftreten.*

*Ihr*

*Alois Summerer*

## **Ihre Führungsrollen – je nach Situation sich angemessen verhalten**

Führung und Management ist ein eigenständiger Beruf, der durch Begabung, Wissen, Schulung und Praxis erlernt werden kann. Als Führungskraft sind Sie oft sehr komplexen Situationen ausgesetzt und müssen schnell reagieren. Dies verlangt von Ihnen in wechselnde Rollen zu schlüpfen um angemessen kommunizieren und erfolgreich führen zu können. Ihre Aufgabe wird dadurch interessant, herausfordernd und abwechslungsreich.

### **1. "Selbstorganisator" – wer sich nicht managt, der wird gemanagt!**

Wie organisieren Sie sich selbst? Wie behalten Sie den Überblick über Ihren Verantwortungsbereich? Dies hat immer Auswirkungen auf die Arbeitssituation Ihrer Mitarbeiter und das Team. Führen Sie eine Aktivitätenliste für sich selbst und für delegierte Aufgaben an Mitarbeitern. Nutzen Sie einen Terminkalender mit Tagesblatt, den Sie immer bei sich führen können. Verplanen Sie maximal 50% der Zeit am Tag und lassen Sie die restlichen Stunden für Unvorhergesehenes. Schalten Sie Ihr Telefon auf einen Mitarbeiter für eine Stunde um und schließen Sie die Türe, damit Sie in Ruhe Ihre wesentlichen Aufgaben erledigen können. Sie benötigen Selbstdisziplin um Ihr Eigenmanagement zu verbessern.

### **2. "Außenminister" – Sie sind Sprachrohr und Anlaufstelle in Ihr Unternehmen!**

Sie kennen die heimlichen Spielregeln Ihrer Organisation und können sich taktisch geschickt verhalten. Als Außenminister Ihres Verantwortungsbereiches pflegen Sie ein Beziehungsnetz und kennen die Vorlieben und Argumentation wichtiger Entscheider. Ihre Mitarbeiter erwarten, dass Sie ihre Interessen nach "oben" und "außen" vertreten. Ihre Chefs fordern von Ihnen Loyalität und Umsetzung der vorgegebenen Ideen und Maßnahmen. Aus dieser "Sandwich-Position" kommen Sie punktuell nur, wenn Sie einen eigenen Standpunkt einnehmen und gut argumentieren können. Damit schaffen Sie sich Freiräume und ein klares Profil. Machen Sie sich weder zum "Erfüllungsgehilfen" Ihrer Mitarbeiter noch zum profillosen "Ja-Sager" gegenüber Ihrer Führungskraft. Begründen Sie differenziert Ihre Meinungen und fragen Sie konkret nach, bevor Sie Position beziehen.

### **3. "Monitor" – schaffen Sie Transparenz über wesentliche Kennzahlen!**

Manche Verantwortungsbereiche werden wie im "Blindflug" geführt. Niemand kennt die aktuellen wirtschaftlichen Kennzahlen. Geben Sie monatlich oder pro Quartal wichtige Kennzahlen an die Mitarbeiter weiter. Sie schaffen damit Identifikation mit dem Unternehmen und zeigen Wertschätzung. Kritische Entscheidungen werden von Mitarbeitern leichter akzeptiert, wenn sie mit Entwicklungszahlen begründet werden.



#### 4. "Qualitätsmanager" – setzen Sie die Messlatte hoch

Führen Sie Ihre Mitarbeiter zu einer hohen Arbeitsqualität. Dies verlangt von Ihnen ein differenziertes Vorgehen, je nach Stand und Reife der Mitarbeiter. Qualitätsmessmodule, ein Beurteilungssystem und Führen mit Zielen sind hilfreiche Instrumente zur ständigen Leistungsoptimierung. Mitarbeiter sollen auch selbst und gegenseitig ihre Qualität beurteilen und Unterstützung geben. Mit einem Anfänger brauchen Sie noch mehr Geduld und Zeit. Ein Leistungsträger verlangt nach Gestaltungsräumen und Wertschätzung.

#### 5. "Mitarbeitercoach" – fördern Sie talentierte Menschen

"Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen"! Wir sind alle lernende Menschen. Mitarbeiter mit Potential brauchen Sie als Coach und Förderer. Nehmen Sie sich eine Stunde pro Woche für einen ausgewählten Mitarbeiter Zeit, um ihn in neue Aufgaben ein zu arbeiten. Lassen Sie ihn in einem verantwortbaren Rahmen selbst Ideen entwickeln und ausprobieren. Reflektieren Sie mit ihm die Ergebnisse und Konsequenzen. Geben Sie nur punktuell Tipps und führen Sie das Coachinggespräch durch Zuhören und Fragetechniken.



#### 6. "Kundenanwalt" – wenn Sie Kunde Ihrer Mitarbeiter wären

Setzen Sie öfters die interne und externe Kundenbrille auf und geben Sie einzelnen Mitarbeitern eine Rückmeldung zu ihrem Verhalten. Würden Sie als Kunde bei Ihren Mitarbeitern "kaufen" und diese weiter empfehlen? Schaffen Sie eine hohe Kundenorientierung und Servicebereitschaft in Ihrem Verantwortungsbereich. Dies ist ein ständiger Verbesserungsprozess. Beziehen Sie Ihr Team mit ein und überlegen sie gemeinsam, wie sie ihre Kunden begeistern können. Achten Sie darauf, dass die Ideen auch schrittweise umgesetzt und gelebte Praxis werden.

#### 7. "Unternehmer im Unternehmen" – wir sind aktiver Teil des Ganzen

"Was würden Sie tun, wenn dies Ihr Unternehmen wäre"? Mitunternehmertum ist heute überlebenswichtig. Einzel- und Abteilungsegoismen oder Gleichgültigkeit blockieren den Unternehmenserfolg. Fordern Sie von Ihren Mitarbeitern sich als Teil des Gesamtunternehmens zu sehen und gehen Sie mit gutem Beispiel voran. Dies verlangt eine gewisse Konfliktbereitschaft und höhere Flexibilität, da sich Aufgaben und Arbeitsprozesse immer schneller verändern. Achten Sie auf gute Verbesserungsvorschläge Ihrer Mitarbeiter. Fördern und fordern Sie verantwortungsvolles Verhalten im Sinne des Unternehmens. Beteiligen Sie andererseits auch "Unternehmer im Unternehmen" an Prämien und Leistungszuschlägen.

## Unsere Leistungen für Sie

- **Einzelcoaching** bei Rollenkonflikten und herausfordernden Führungssituationen zur schnellen und praxisbezogenen Lösung
- **Lern- und Entwicklungsprogramme** für Führungskräfte zum erfolgreichen Start in einem neuen Beruf
- **Führungs-Fresh-Up** für erfahrene Führungskräfte, um gute Führungsgewohnheiten noch mehr zu nutzen und vertraute Steine aus dem Weg zu räumen

**Wir freuen uns auf Ihre Nachricht:**

**AS TEAM, Angerfelds tr. 1, D-83134 Prutting, Tel. 08036-308333,  
Fax. 08036-308334, Handy: 0172-8629555 oder E-Mail: info@as-team.net**

