

FIDILEI

Ihr Newsletter für Finanzdienstleister
von **AS TEAM**

Ausgabe 2 - September 2007



**Liebe Leserin,
lieber Leser,**

*als Führungskraft ist
es Ihre wichtigste
Aufgabe die Mit-
arbeiter zu fördern
und zu fordern.*

*Damit dies gut
gelingt, ist es hilfreich
die einzelnen Per-
sonen nach ihren
fachlichen Fähig-
keiten und ihrer
Leistungsbereitschaft
einzuteilen und
individuelle Ent-
wicklungsschritte
gemeinsam umzu-
setzen.*

*Viel Erfolg bei dieser
anspruchsvollen
Aufgabe wünscht*

Ihr

Alois Summerer

Ihre Mitarbeiter sind das Wertvollste im Unternehmen!

Es ist nicht viel, was heute Banken und Sparkassen voneinander unterscheidet. Die Produkte sind ähnlich, jeder entdeckt den Kunden und es werden die gleichen Methoden zum Führen und zur Verbesserung der Qualität angewendet. Was den entscheidenden Unterschied ausmacht, ist die Zusammensetzung und Qualität der Mitarbeiterschaft.

Schärfen Sie den Blick für Ihre A-, B- und C-Mitarbeiter.

A-Mitarbeiter sind ...

- Leistungsträger mit sehr guter fachlicher Kompetenz
- übertreffen immer gesetzte Ziele und Aufgaben
- denken voraus und handeln selbstverantwortlich
- zeigen eine hohe Kundenorientierung
- sind flexibel in Bezug auf Arbeitsplatz und –zeit
- sind sehr an Weiterbildung interessiert
- sind der "Motor" für Veränderungen und setzen diese erfolgreich um
- identifizieren sich mit der Bank, als ob sie ihnen gehören würde
- haben sehr gute Ideen und Verbesserungsvorschläge

B-Mitarbeiter sind ...

- durchschnittliche Leistungsträger, sie erreichen meist die Ziele und setzen die Aufgaben um
- sie kommen pünktlich und gehen pünktlich
- unangekündigte Überstunden werden nicht geleistet
- die Loyalität zur Bank ist schwankend
- ihre Arbeitsqualität muss immer wieder überprüft werden
- bei manchen Aufgabenstellungen erreichen sie durchaus sehr gute Ergebnisse
- sie pendeln emotional zwischen A- und C- Mitarbeitern

C-Mitarbeiter sind ...

- meist frustriert und haben innerlich gekündigt
- zeigen eine geringe Kundenorientierung und enttäuschen Kunden
- haben kein Interesse an Weiterbildung
- verhalten sich bei Veränderungen destruktiv
- machen Fehler, die von anderen korrigiert werden müssen
- tragen die Unternehmensphilosophie und –strategie nicht mit, sondern leben überwiegend ihre eigenen Interessen

Ein Seminarteilnehmer benutzte das folgende Bild, um zu verdeutlichen, was für ihn A, B, oder C bedeutet:

A zieht den Karren, B läuft nebenher und C sitzt auf dem Karren drauf.

In der jährlichen Gallup-Studie wird der Engagement-Index in deutschen Unternehmen gemessen.

Danach gab es in 2006:

13 % A-Mitarbeiter, 68 % B-Mitarbeiter und 19 % C-Mitarbeiter.

Wie sieht es in ihrer Bank oder Sparkasse oder in ihrem Arbeitsteam aus?

Wie führen Sie Ihre Mitarbeiter eine Stufe höher?



A-MITARBEITER
 Freiräume gewähren
 Wertschätzung zeigen
 höherwertige Aufgaben
 Vertrauen vertiefen
 bei Tantiemen berücksichtigen
 Einarbeitung neuer MA
 als Meinungsmacher einbringen
 in Entscheidungen einbinden

B-MITARBEITER
 eigene Erwartungen mitteilen
 Ziele vereinbaren
 Feedback geben
 Demotivation ansprechen
 Fördern und Fordern
 Einbindung in neue Aufgaben
 klare Führung durch den Vorgesetzten
 Zusammenarbeit mit Kollegen beobachten

C-MITARBEITER
 Unzufriedenheit klar mitteilen
 Ursachen der Minderleistung analysieren
 Chance zur Verbesserung geben
 andere Aufgaben geben
 klare Ziele setzen und Umsetzung beobachten
 bei Eskalation BR einbinden
 Konsequenzen aufzeigen und umsetzen
 disziplinarische Schritte umsetzen

Literaturempfehlung



Die besten Mitarbeiter finden und halten
 Jörg Knoblauch, Jürgen Kurz

Erfolgsfaktor Nummer eins in der Wirtschaft ist es, die besten Mitarbeiter zu finden und sie an das Unternehmen zu binden. Begeisterte Mitarbeiter sorgen für begeisterte Kunden und eine konstruktive Unternehmensstruktur.

ISBN 978-3-593-38467-2