



TUN!

ZTN Vertriebsmail Juli/August 2011



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

ASFAZ

ASFAZ ist kein ZTN – Geheimcode oder ein arabischer Präsident.

ASFAZ steht für die Übernahme von Eigenverantwortung von Mitarbeitern eines Unternehmens für die Gesamtinteressen ihrer Firma.

**ASFAZ heißt:
Alle sind für alles
zuständig!**

Das beginnt bei so einfachen Dingen, wie z.B. mal die Tasse seines Kollegen wegzuräumen, das Kopierpapier aufzufüllen, wenn ich die letzte Seite verbraucht habe und geht hin zu abteilungsübergreifendem Denken.

Beinahe am wichtigsten sehe ich ASFAZ aber im Verhältnis zum Kunden:

Wie oft habe ich schon Aussagen gehört wie:

Ein Kellner: „*Ich kann nichts dafür, dass das Essen kalt ist, das hat mir die Küche so gegeben...!*“

„*das Fleisch beziehen wir jetzt schon Jahre bei diesem Bauern, da gab's noch nie Beschwerden...!*“

Oder ein Innendienstmitarbeiter: „*Lieber Kunde, da hat der Außendienst aber wieder einen Bock geschossen, da kann ich auch nichts dafür...!*“

Häufig beginnen intern solche Sätze dann mit: „*Die da oben im 2. Stock...!*“, oder „*Was haben sich die da in der Hauptverwaltung wieder ausgedacht...?*“

Wir müssen wieder verstehen, dass es wichtig ist, dass wir ein Unternehmen sind, das an einem Strang zieht und mit einer Sprache spricht.

„Die da...!“ bedeutet: Ich interessiere mich nur noch für meine

Arbeit, für meine Abteilung und mein Ergebnis.

Was aus den Kollegen oder aus dem Gesamtunternehmen wird ist mir egal, solange es mich nicht betrifft.

„Die da...!“ gibt's übrigens auch in der Führungsetage oder in einer Niederlassung...

In einer Firma habe ich erlebt, wie eine Schicht die letzten Materialien verbraucht hat, ohne die nächste Schicht oder die Beschaffung zu informieren, dass das Material ausgegangen ist. Dass die nächste Schicht dann nicht mehr arbeiten konnte war egal.

Motto: „Nach mir die Sintflut“.

Problem ist, dass auch der 2. Schicht mal das Material ausgeht – warum sollten die es dann besser machen?

Wie entsteht ASFAZ?

Zunächst einmal: Verordnen kann man es nicht!

ASFAZ muss (vor)gelebt werden

Wenn schon die Geschäftsleitung, die Führungskräfte nicht an einem Strang ziehen, kann man von den Mitarbeitern dieses kaum erwarten.

ASFAZ muss Firmenphilosophie werden

- Gemeinsame Ziele, statt oder neben individuellem Controlling bis in die letzte Ecke
- Offene Informationspolitik, ehrlicher Umgang miteinander
- Offene Kommunikation über alle Ebenen
- Beteiligung der Mitarbeiter am Unternehmenserfolg (das muss nicht immer gleich eine Gehaltserhöhung für alle sein, manchmal reicht auch ein „Danke für den Einsatz“)
- Vorleben von Einigkeit im Führungskreis

- Aufzeigen von Synergieeffekten statt Abteilungsdanken

Basis von allem ist ein gemeinsames „Wir – Gefühl“.

Früher war man noch stolz darauf bei „Siemens“ zu arbeiten, ein „Daimler“ zu sein.

Dies erlebt man heute nur noch selten. (Meist in kleineren Firmen, wo der Kontakt zwischen Geschäftsleitung und Basis noch existiert und über die Auswertung von Zahlen hinausgeht)

Vor etlichen Jahren waren wir von ZTN zu einer Weihnachtsfeier in einem Hotel in Österreich. Wir hatten dieses Haus Jahre zuvor trainiert. (Auch hinsichtlich ASFAZ)

Es fehlte beim Abendessen eine Gabel. Wir baten den Weinsommelier (der ZTN nicht kannte) beim Service Bescheid zu sagen. Er bestand darauf, uns die Gabel selbst zu bringen. Später erklärte er uns, dass in der Küche ein Schild hing: „**ASFAZ – und alle leben dies!**“ Insoweit sei er auch für Dinge zuständig, die nicht in sein Ressort fallen. Hauptsache der Kunde sei zufrieden!

Übrigens heißt ASFAZ nicht, dass jeder alles können muss. Es gibt in jedem Unternehmen Spezialisten. Aber das sind nicht „die da...“, sondern ein (anderer) Teil des Ganzen.



Verantwortlich dafür, dass sich unsere Kunden wohlfühlen, Ergebnisse erreicht werden, sind wir alle!

Identifikation mit einem Unter-

nehmen ist ein sehr hoher Motivationsfaktor und damit auch Bindungsfaktor in Zeiten von (Fach-)Kräftemangel und Demotivation.

Ansatzpunkte gehen für mich in 2 Richtungen:

1. Ein Unternehmen muss „identifikationswert“ sein:
Dazu gehört:
 - Mitarbeiter beteiligen. Im Sinne von Informieren, an Entscheidungen beteiligen, an Erfolgen teilhaben lassen
 - Dazu gehört auch, jeden Mitarbeiter als Individuum und nicht nur als „Betriebsmittel“ zu sehen, Interesse für ihn zu zeigen und ihn wertzuschätzen.
2. Aber auch Mitarbeiter sollten sich im Gegenzug mal wieder Gedanken machen, ob man alle Leistungen eines Unternehmens (z.B. pünktliche Gehaltszahlung, ordnungsgemäßer Arbeitsplatz, soziale Leistungen...) immer als gegeben ansehen muss.
Wäre es nicht auch einmal spannend, die Eigeninitiative, die wir oft im Privaten (Verein, Hobby, Freizeit) aufbringen auch mal im Beruf zu zeigen, statt über alles zu meckern, was nicht perfekt läuft?

Vorschlag:

Jeder sollte damit anfangen und nicht warten, bis „die da...“ begreifen.

ASFAZ gilt auch hier.

Ein Unternehmen, auf das jeder im Betrieb stolz ist, wäre ein reizvolles Ziel für alle!




Kai Heß

ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz