



# TUN!

ZTN Vertriebsmail November 2011



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

## Verbindlichkeiten

In der Führungskräfteausbildung, in Zeitmanagementseminaren, aber auch in Kommunikations- und Vertriebsstrainings ist das Thema „Einhalten und Einfordern von Verbindlichkeiten“ immer wieder von großer Bedeutung.

Dabei geht es um die kleinen Verbindlichkeiten des täglichen (Geschäfts-)Lebens bis hin zu den großen, erfolgsentscheidenden Themen, wie Abgabe- und Liefertermine.

Schauen wir uns zunächst die „kleinen“ Verbindlichkeiten genauer an:

Der versprochene Rückruf, das zugesagte E-Mail, die Zuarbeit im Projekt oder das „ich kümmere mich kurzfristig darum...“ - und dann passiert nichts!

Sicherlich wissen Sie, wie frustrierend das ist:

- Sie warten als Vertriebler auf die versprochene Rückmeldung Ihres Kunden. („ich melde mich kurzfristig mit einer Entscheidung...“)

- Sie warten als Projektmitarbeiter auf die zugesagte Zuarbeit eines Kollegen, erst dann können Sie weiter machen.

- Oder Sie bitten Ihren Vorgesetzten um ein Gespräch, das Ihnen wichtig ist.

„Ich komme kurzfristig auf Sie zu...“ - und immer wieder wird der Termin verschoben oder ganz vergessen.



Frustrierend ist das Ganze, weil man immer wieder einen neuen Anlauf nehmen muss, vor allem aber auch, weil wir alle unheimlich viel Zeit damit vergeuden.

Zeit mit Warten, Zeit mit erneutem Reklamieren, aber auch Zeit, weil wir aus der Arbeit gerissen werden, wenn wir wieder mal an die Einhaltung eines Termins erinnert werden.

Was halten wir aber von solchen Kollegen und Geschäftspartnern?

Sie kosten uns Zeit, frustrieren uns und trotzdem sollen wir mit ihnen Ziele erreichen, vertrauensvoll zusammenarbeiten und motiviert Veränderungen angehen.

Woher kommt das Problem, dass immer weniger Verbindlichkeiten eingehalten werden?

Zunächst hoffe ich nicht, dass es Desinteresse oder Geringschätzung des Geschäftspartners ist. Eher kommt das Ganze aus einer (zeitlichen) Überforderung oder auch fehlender Organisation.

In Seminaren und Coachings wird das Thema „keine Zeit“ immer akuter, immer mehr Menschen leiden darunter.

Logisch, dass dann Themen bewusst verschoben oder unbewusst vergessen werden, ohne darüber nachzudenken, wie wichtig dieses Thema gerade für den anderen ist.

Was hilft, wäre zunächst einmal die eigene Einstellung und das eigene Zeit - und Selbstmanagement zu überprüfen:

• Wie schaffe ich es, Termine und Zusagen einzuhalten, nichts zu vergessen?

Hier gibt es sicher viele Möglichkeiten, wie Outlook, Terminplaner, Wiedervorlagemappen. Wichtig ist aber, dass ich alles lückenlos aufschreibe und mir nicht nur Termine, sondern auch Aufgaben notiere.

Natürlich gehört auch eine vernünftige Planung dazu: Habe ich noch Platz in meinem Terminkalender, wie viel Zeit beansprucht das Thema, habe ich ausreichend „Pufferzeiten“?

• Wichtig erscheint es mir auch, mehr Mut zu haben, „Nein“ zu sagen.

Wenn mein Terminkalender voll ist und ich genau weiß, dass ich eine Aufgabe nicht rechtzeitig schaffen kann, sollte ich so viel Mut haben, dieses auch meinem Gegenüber zu sagen und nicht aus (falsch verstandener) Höflichkeit jeden Termin oder jede Aufgabe abnicken.

• Am besten versetzen wir uns in die Lage unseres Gegenübers: Wie fühlen wir uns, wenn wir auf Zusagen warten?

Umgekehrt gehört übrigens auch das Einfordern von Verbindlichkeiten zu den wichtigsten Eigenschaften einer Führungskraft oder Geschäftspartners.

Wenn ich immer wieder gesetzte Termine vergesse, Aufgaben an meine Mitarbeiter oder Kollegen verteile, aber nicht daran denke, diese einzufordern, brauche ich mich nicht zu wundern, wenn diese mich dann irgendwann auch nicht mehr so richtig ernst nehmen.

Für mich eine der wichtigsten Führungseigenschaften:

**Mein Mitarbeiter muss wissen, dass ich als Chef keinen Termin, keine delegierte Aufgabe vergesse!**

Selbst bei Terminen oder Aufgaben, die über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheiden, wird sich oft nicht an Verbindlichkeiten gehalten.

Der im Projektplan eingetragene Termin für die Entwicklung oder Konstruktion eines Produktes wird nicht eingehalten.

Ist ja nicht so schlimm: Die Produktion kann ja schneller Arbeiten, (teure) Überstunden machen, der Vertrieb kann ja um Aufschub beim Kunden bitten.

Der vereinbarte (interne) Termin verstreicht, keiner sagt etwas, in der Hoffnung, es fällt keinem auf.

Grundsätzlich gelten die Regeln wie oben: Vernünftige Planung, nichts vergessen, nicht überplanen, also auch mal bewusst „Nein“ sagen.

Mir ist auch klar, dass nicht jeder Termin eingehalten werden kann. Zuviel Unvorhergesehenes kann passieren.

Dann gilt für mich aber immer

**die Regel der „weißen Fahne“**

Üblicherweise erkennen wir schon einige Zeit vor dem endgültigen

Termin, dass wir in Schwierigkeiten hinsichtlich der Einhaltung kommen. Genau jetzt hat eine Meldung an die Beteiligten zu erfolgen. Jetzt besteht noch leichter die Möglichkeit umzuplanen, Gutstunden aufzubauen oder nach Alternativen zu suchen.

Häufig habe ich in Seminaren auch festgestellt, dass Mitarbeiter Schwierigkeiten mit der Priorisierung von Chefaufgaben haben. Alles was vom Chef oder Geschäftsführer kommt hat automatisch höchste Priorität.

Das ist zunächst einmal oft so vom Chef gar nicht beabsichtigt, darüber hinaus kennt dieser nicht immer den Zeitplan und die laufenden Projekte jedes Mitarbeiters.

**Deswegen auch die Bitte an Vorgesetzte:**

**Überprüfen Sie die Dringlichkeit Ihres Auftrages**

Gelegentlich auch mal einen längerfristigen Termin setzen! Lassen Sie das „Nein“ Ihres Mitarbeiters durchaus mal zu - oder fordern Sie es geradezu heraus!

Ich hoffe, ich habe Sie mit diesem Mail für das Thema „Verbindlichkeiten“ begeistert.

Lassen Sie uns gegenseitig helfen und die Arbeit des anderen respektieren.

Wir alle können in unserem Tätigkeitsbereich damit anfangen und verbindlicher sein.

Letztendlich tut das übrigens auch unserem Selbstbewusstsein gut, wenn wir erkennen, dass wir verbindlicher und zuverlässiger werden.



*Kai Heß*

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