

Viel Spaß!

Mit den besten Grüßen,  
Ihre Daniela Dollinger

## Dozentin

## Berufsakademie Lörrach

Diesem Sommer war es ruhig – kein Newsletter. Was nicht heißt, dass meine Partner und ich die Füße im See hätten baumeln lassen. Ganz im Gegenteil! Zusätzlich zum „normalen Geschäft“ wälzte ich Bücher, suchte im Internet, arbeitete Skripte aus und kreierte praxisnahe Übungen. Wozu? Ich habe wissbegierigen Studenten Projektmanagement näher gebracht. Eine Menge Aufwand. Aber es hat sich gelohnt, denn ich hatte viel Freude!

## TEAM-FACTORY Tipp

### Otto: „Service-Wüste oder Service-Paradies?“

Otto sitzt gelangweilt bei einer Veranstaltung, die bisherigen Vorträge der Referenten fand er flach, zu wenig praxisrelevant. Gespannt ist er allerdings auf den Beitrag „Wer kümmert sich eigentlich um die Kunden?“. Otto wird nicht enttäuscht, er notiert:

#### Service-Kultur – die wichtigsten Kernaussagen

1. Kundenorientierung ist eine innere Haltung, eine Denkweise.
2. So wie wir mit „uns intern“ umgehen, gehen wir auch mit Kunden um.
3. Mitarbeiter, die sich schlecht behandelt fühlen, suchen sich entweder einen neuen Arbeitsplatz oder lassen ihren Frust die Kunden spüren!
4. Manager müssen Vorbild sein, den Service-Gedanken im Alltag leben!
5. Signal-Aussagen für schlechte Service-Kultur: „Das ist nicht mein Job!“ - „Da kann ich Ihnen nicht helfen!“ - „Kann ich nichts machen!“
6. Change Management für Service-Kultur:  
Schritt 1 = Vision entwickeln  
Schritt 2 = Werte und Verhalten definierten (Beispiele für Mitarbeiter!)
7. In vielen Organisationen hindern interne Politik und übertriebene Kontrollprozesse, dass Mitarbeiter kundenorientiert agieren können.

Otto lässt seine Gedanken schweifen. Ihm kommt die Geschichte von heute Morgen im Café in den Sinn, er unterhielt sich mit einem Kollegen. Das Servicepersonal hantierte mit dem Geschirr so laut, dass eine Konversation kaum noch möglich war. Die Frage von Ottos Kollegen „Entschuldigung, stören wir etwa?“ wurde beantwortet „Hä? Warum? Das ist halt so laut. Kann ich nichts dafür.“ Ungläubig schüttelt Otto den Kopf. Seine eigene Abteilung hat ausschließlich interne Kunden, Beschwerden gibt es kaum. Dennoch wird Otto dieses Thema beim nächsten Meeting auf die Agenda bringen.

## TEAM-FACTORY Services

### Neuer Flyer

Nicht alle Leser kennen unser komplettes Serviceangebot. Wer einen Überblick gewinnen möchte, kann den Flyer downloaden. Neue Themen:

- Die fünf Schritte für einen erfolgreichen Kulturwandel
- Der Weg zur Performance Kultur
- Führung - So wollen Talente geführt werden
- Encouragement – schon mal so geführt?

[Flyer downloaden](#)

Immer wieder kommt die Frage auf: Wie differenziert sich TEAM-FACTORY am Markt? Die Services bieten doch auch andere Anbieter an. Das ist wohl

---

richtig. Unsere Angebote bringen uns nur „ins Spiel“. Was uns aber im Spiel hält, ist unser Stil, d.h. **WIE wir agieren**, WIE zielführend und umsetzbar die Lösungen sind, WIE wir kommunizieren! Neugierig? Einfach testen!

---

P.S. Wer diesen Newsletter nicht weiter erhalten möchte, bitte kurze Notiz per eMail.

---

**TEAM-FACTORY: Consulting • Coaching • Competence Development**

**Office Switzerland:**

TEAM-FACTORY GmbH  
Reussblick 7  
CH-5412 Gebenstorf  
mobile +41 (0) 79 775 3611  
fax +41 (0) 56 2233 542

**Office Germany:**

TEAM-FACTORY Daniela Dollinger  
Friedensstrasse 36  
D-85622 Feldkirchen bei München  
mobile +49 (0) 176 2286 2596

email [info@team-factory.com](mailto:info@team-factory.com)  
web [www.team-factory.com](http://www.team-factory.com)