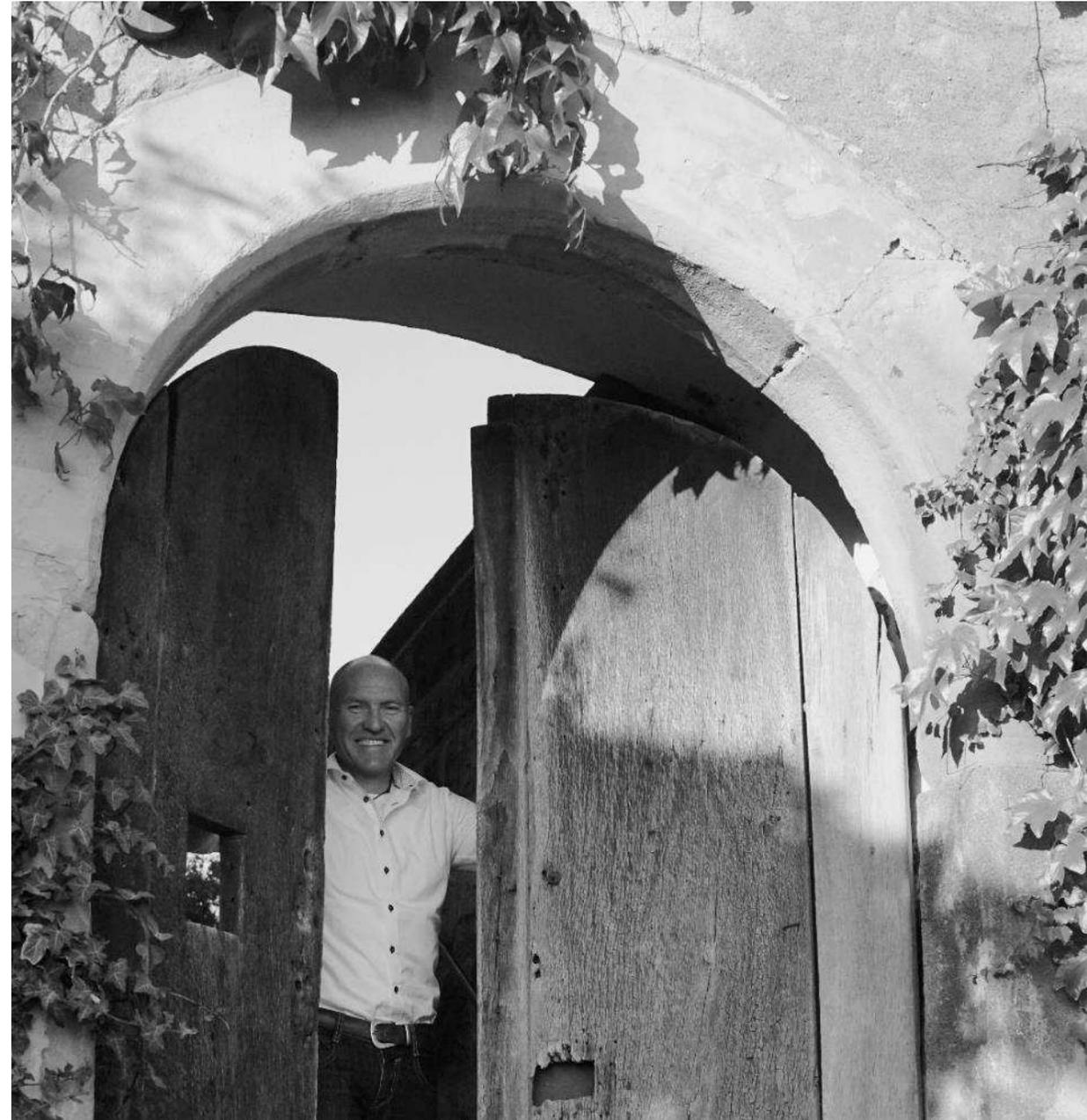


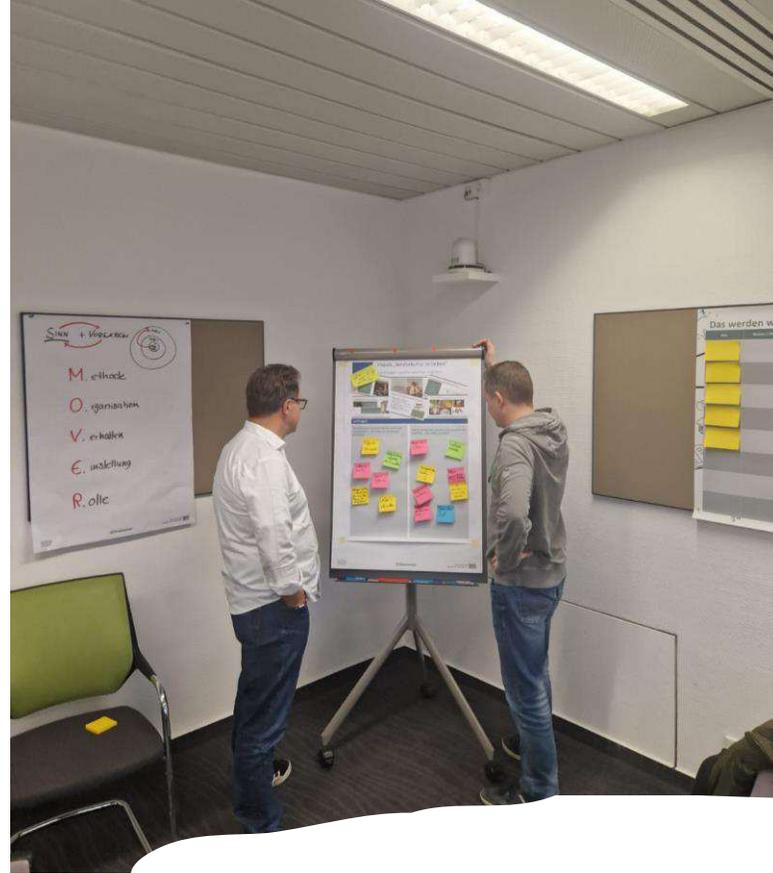


SERVICEKULTUR (ER)LEBEN

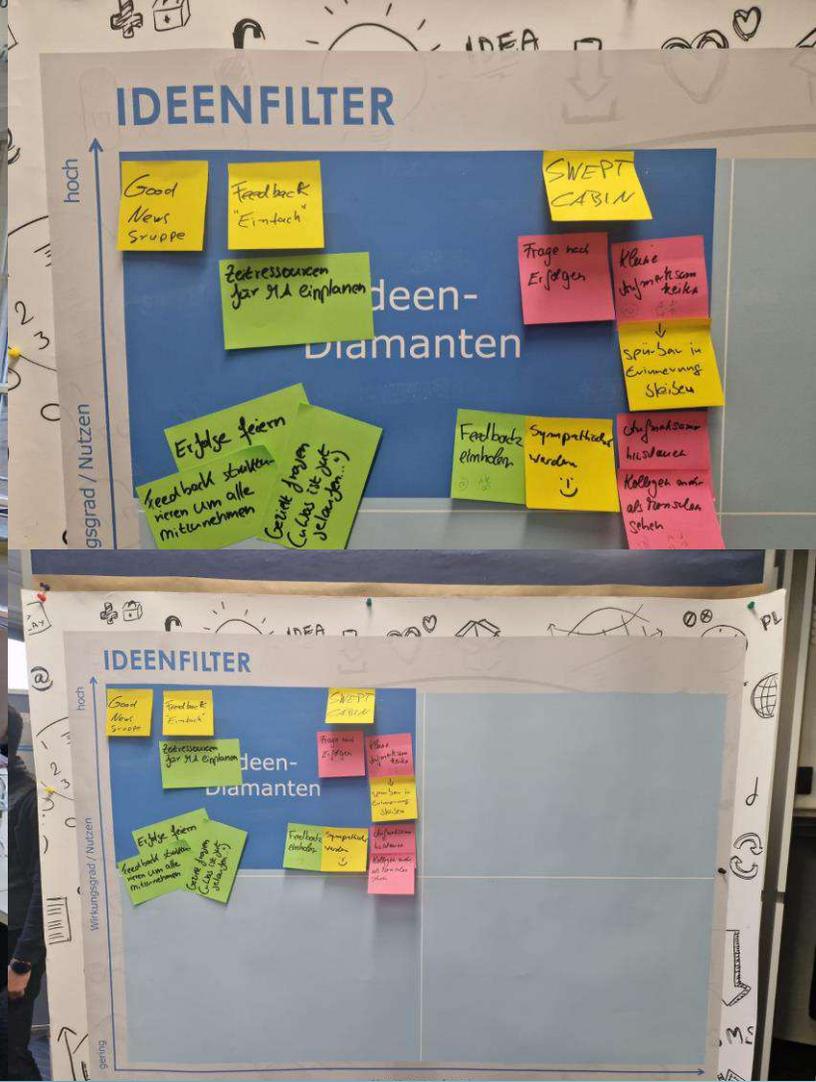
MENSCHEN EINFACH BEGEISTERN – „DIE EXTRAMEILE MACHT DEN UNTERSCHIED

Liebes TOP-46,
Danke, dass ich euch über meine
Erfahrungen berichten konnte
– ich wünsche viel Erfolg beim
MACHEN, eine lebensfrohe Zeit und
wir hören uns in 6-8 Wochen ;-)





TOP 46 IN AKTION



IDEENSKIZZE

Unser gemeinsamer Auftrag

Gruppenname Bereich:		Idee-Name	Für wen ist die Idee gemacht?	
Ideenkonzept / Beschreibung		Mehrwert für Kunden / Leistungsempfänger		Herausforderungen Stolpersteine
<p>Good News Chat</p>		<p>Impulse Best Practice</p> <p>„Gutes Gefühl“</p>		<p>Kunde findet das tolle Los</p> <p>ist Vertrauen / Offene Laune ausreichend vorhanden?</p> <p>Akzeptanz</p>
Nutzen für unser Unternehmen	Aufwand / Ressourcen	Zuständigkeiten / Rollen		
<p>Gute Gefühl => Besseres Leistung</p> <p>Impulse = Entwicklung</p>	<p>Genij</p>	<p>Koordinator / Projektleiter</p> <p>+ Alle MA</p>		<p>Umsetzung</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pilot in kleiner Gruppe z.B. Top 2) Reflexion 3) 3-4er Gruppen
Unsere Ziele	Kennzahlen / Messkriterien	Next Steps / bis 31.12.		
		Was	Wer	Bis

Top-Steppe
1 Bely in 1 Tag
1 Bely pro Team

46!!!

24h

IDEENSKIZZE

Unser gemeinsamer Auftrag

Gruppenname Bereich:		Idee-Name	Für wen ist die Idee gemacht?	
Ideenkonzept / Beschreibung		Mehrwert für Kunden / Leistungsempfänger		Herausforderungen Stolpersteine
<p>„Lernberatung“ - mehr Spaß</p>		<p>„Lernberatung“ - mehr in Lern-Maße</p>		<p>„Lernen für Schüler“ - wichtige Teil</p>
Nutzen für unser Unternehmen	Aufwand / Ressourcen	Zuständigkeiten / Rollen		
<p>„Spezielle“ - mehr Spaß</p>	<p>„Lernberatung“ - mehr in Lern-Maße</p>	<p>„Lernen für Schüler“ - wichtige Teil</p>		
Unsere Ziele	Kennzahlen / Messkriterien	Next Steps / bis 31.12.		
<p>„Lernberatung“ - mehr Spaß</p>		Was	Wer	Bis

46!!!

24h

IDEENSKIZZE

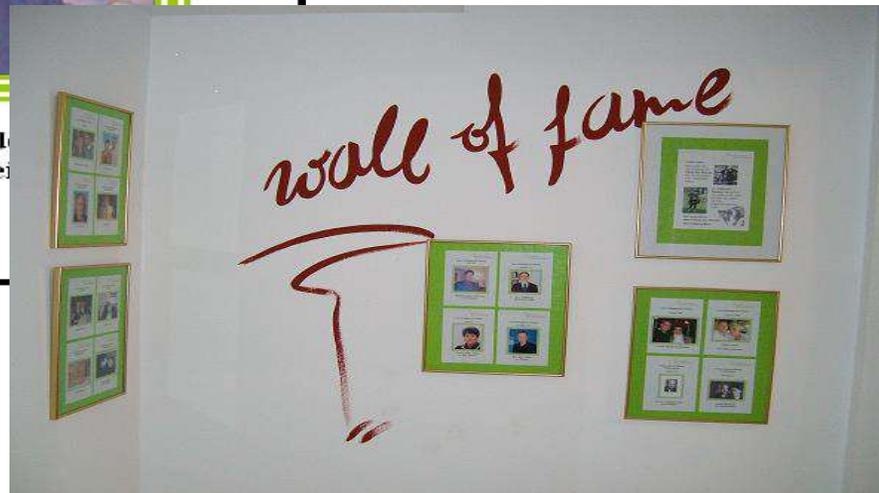
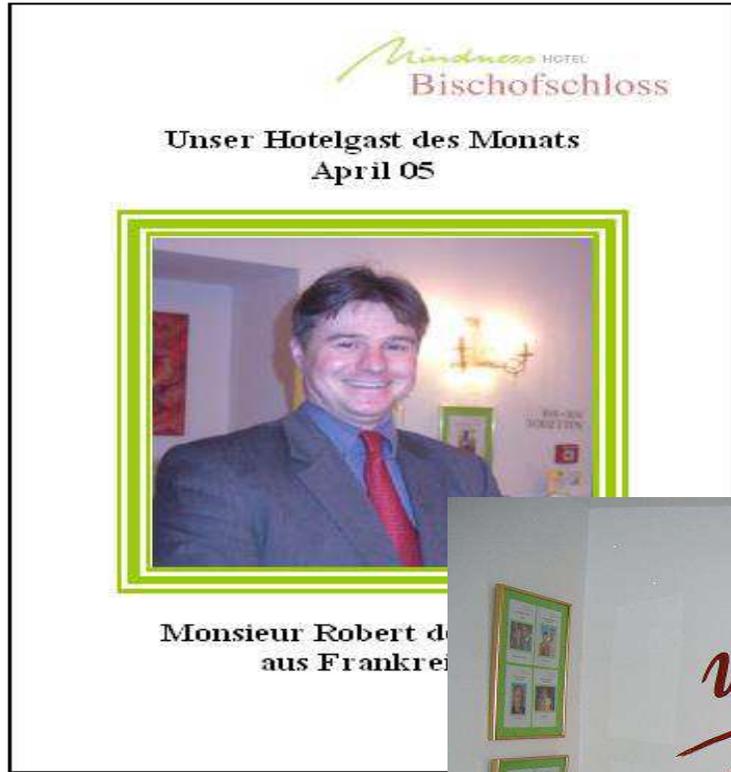
Unser gemeinsamer Auftrag

Gruppenname Bereich:		Idee-Name	Für wen ist die Idee gemacht?	
Ideenkonzept / Beschreibung		Mehrwert für Kunden / Leistungsempfänger		Herausforderungen Stolpersteine
<p>„Erfolge feiern“</p>		<p>„Motivation“</p>		<p>„Lernberatung“</p> <p>„Motivation“</p> <p>„Kommunikation“</p>
Nutzen für unser Unternehmen	Aufwand / Ressourcen	Zuständigkeiten / Rollen		
<p>„Erfolge feiern“</p>	<p>„Motivation“</p> <p>„Lernberatung“</p>	<p>„Lernberatung“</p> <p>„Motivation“</p>		
Unsere Ziele	Kennzahlen / Messkriterien	Next Steps / bis 31.12.		
		Was	Wer	Bis

46!!!

24h

WENN WIR ÜBER SERVICE SPRECHEN....



“WER IST IHR
KUNDE DES
MONATS”

IMPULS REFLEXION MAßNAHME

- **Positive Spürbarkeit beim Kunden**
- **4 Prinzipien für Performance**
- **Lifo® Führungsperformance**
- **Umsetzung in der Praxis – „Leistung steigern durch Fokus“**



...HIER BIN ICH AKTIV

GASTGEBER



SOZIALES



LEISTUNGSSPORT



TREK FUTURE RACING

YEAR 2023

ANNUAL REPORT 2023

“SUSTAINABILITY AND PERFORMANCE”
OUR GOAL IS TO DEVELOP YOUNG TALENTS WITH
FOCUSING ON THE ATHLETES' HEALTH

„SUSTAINABILITY
AND PERFORMANCE
ARE NOT
INCOMPATIBLE“

DAS KONZEPT DER LIEBLINGSMARKE



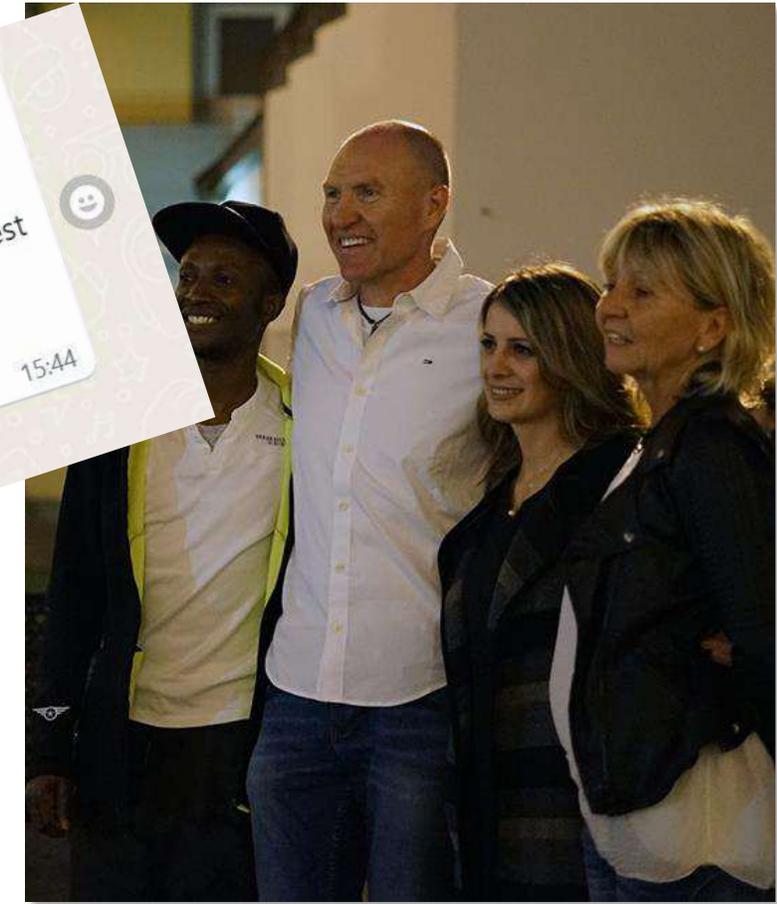
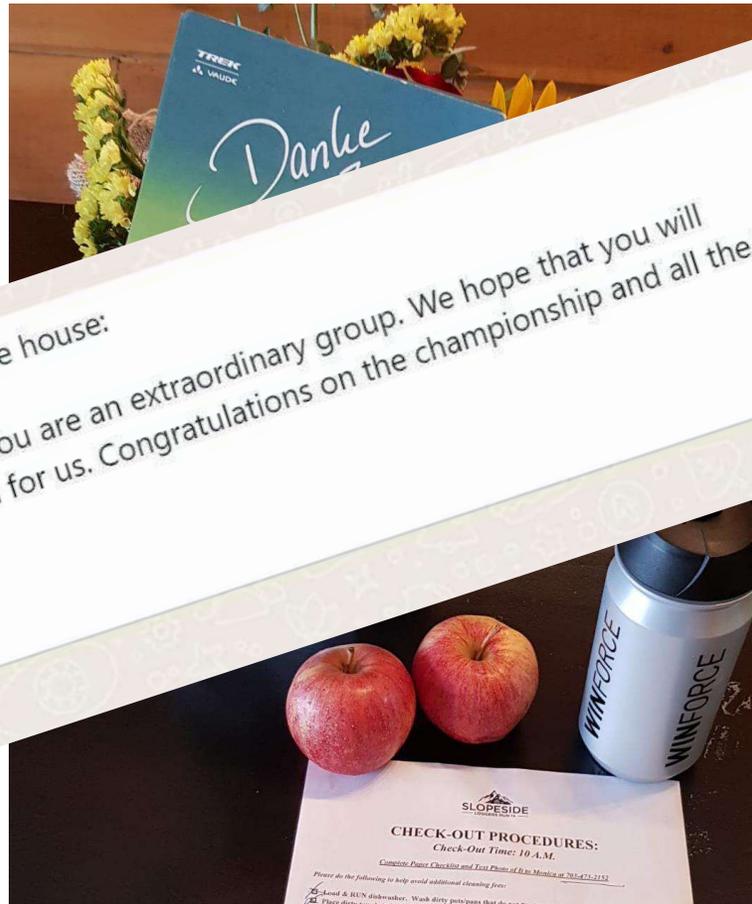
MARKE WIRD AUF DER RENNSTRECKE GEMACHT



POSITIVE SPÜRBARKEIT – KUNDE – MITARBEITER - PARTNER



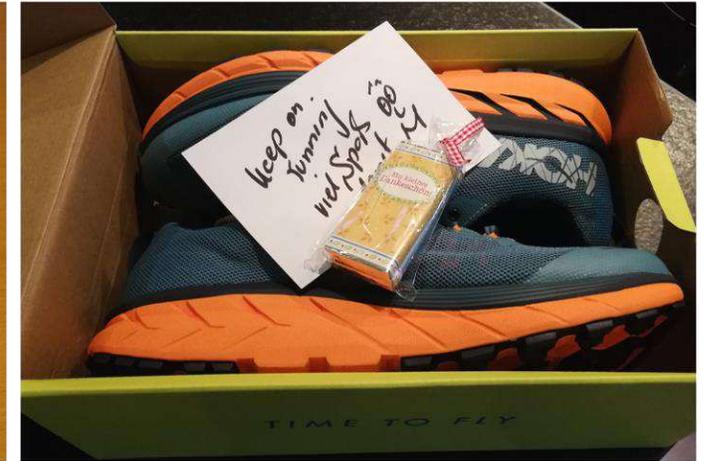
Feedback from the owner of the house:
Thank you for the presents. You are an extraordinary group. We hope that you will consider a new participation for us. Congratulations on the championship and all the best in your sport.
Swept Cabin ✓



BEREITSCHAFT DIE EXTRAMEILE ZU GEHEN



POSITIV SPÜRBAR SEIN.....



TOP-PERFORMANCE IST ANSTRENGEND - REGENERATION DURCH



SORGE DAFÜR, DASS DU
UND DEINE MITARBEITER
REGELMÄßIG POSITIVES
FEEDBACK BEKOMMEN,
SCHAFFE NOTWENDIGE
STRUKTUREN UND
PROZESSE DAFÜR

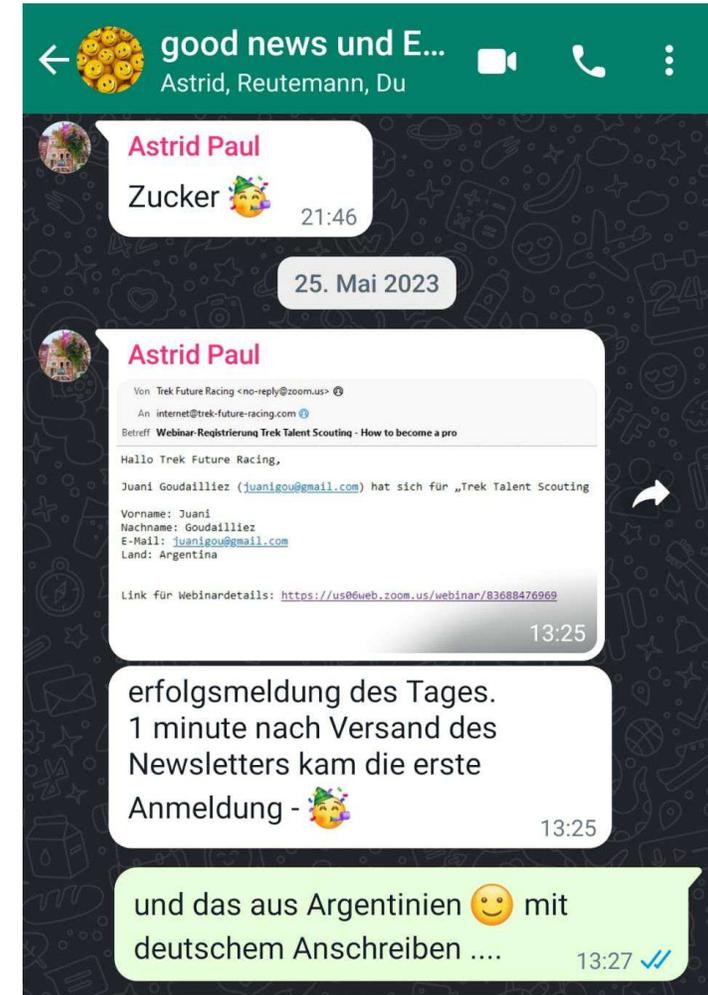
DIE WIRKUNGSVOLLSTE FORM FEEDBACK ZU ERHALTEN ...

Einfach –
verständlich – Klar
KUNDE –
MITARBEITER –
KOLLEGEN

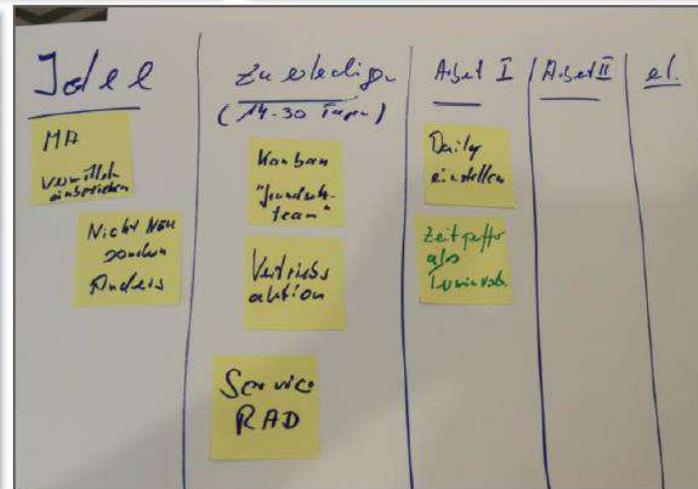
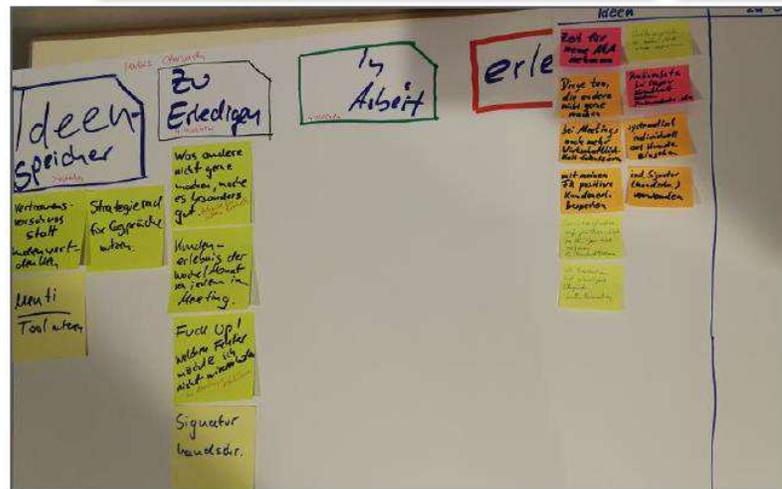
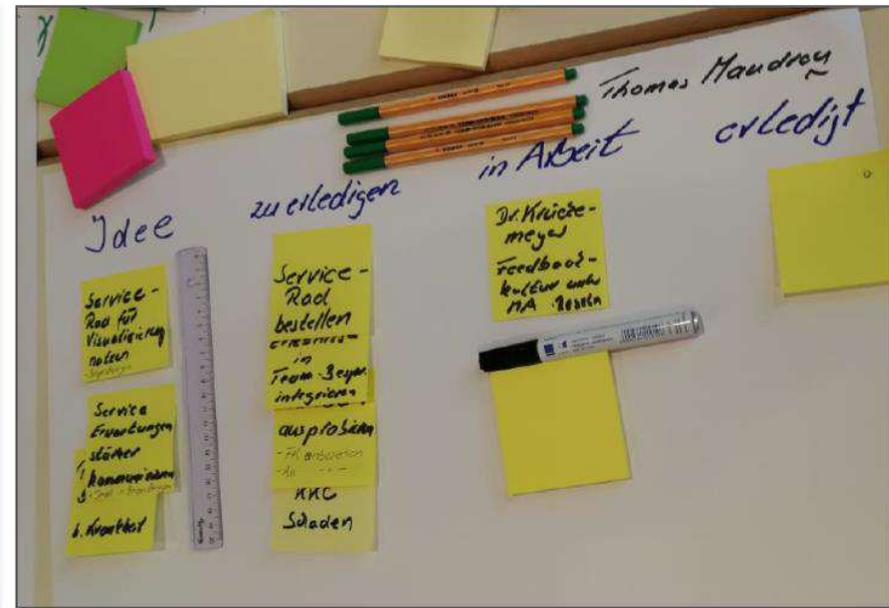
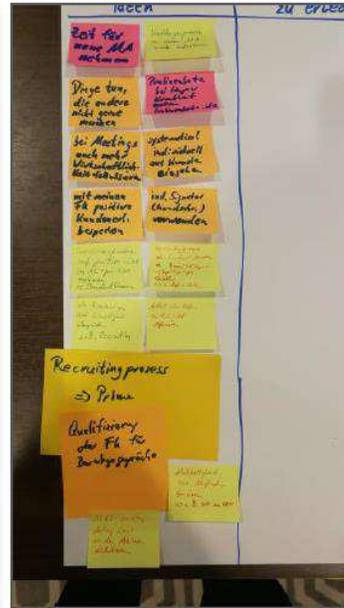
Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus:



GIB DEM THEMA WICHTIGKEIT – GOOD NEWS



DEIN EIGENES KANBAN-BOARD – ZIEL = MEHR PERFORMANCE



DIE LUST AUF DAS GEWINNEN... „BESSER ALS NUR GUT“



WEITERDENKEN WO ANDERE AUFHÖREN

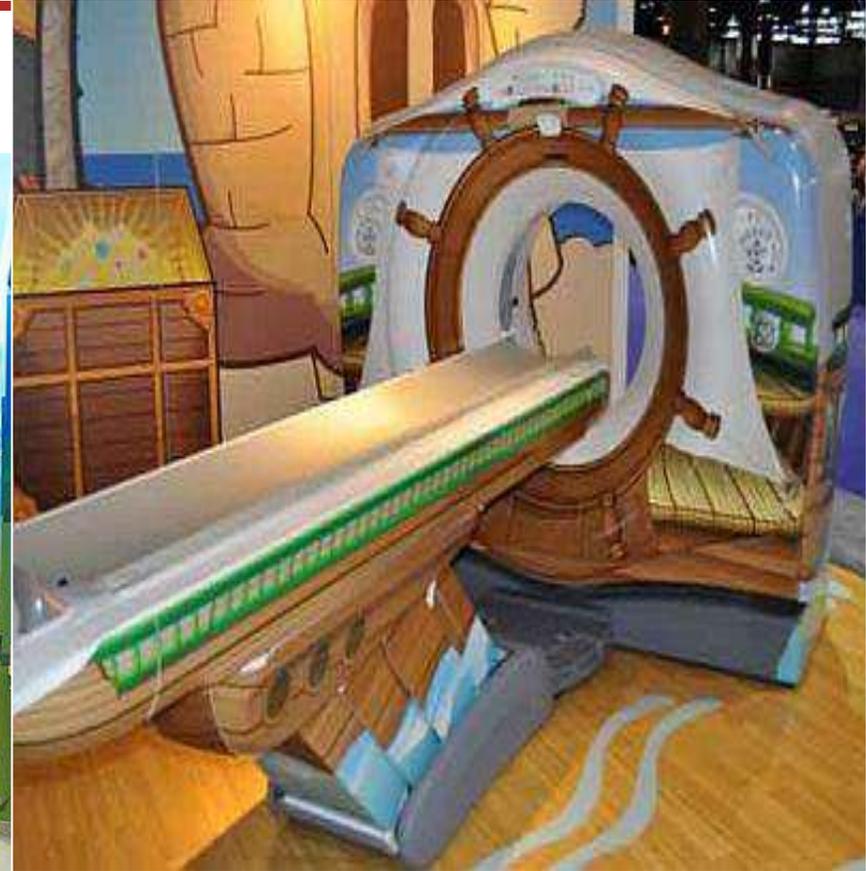




“Start with the customer and work backwards. That’s customer obsession. For real.”

Jeff Bezos

DESIGN THINKING / BEDARFSGERECHTE LÖSUNGEN



PAIN POINTS.....

”

Die unterschätzte Wahrheit ist: Das Gesamterlebnis eines Kunden wird durch den schwächsten Markenkontaktpunkt bestimmt.

“

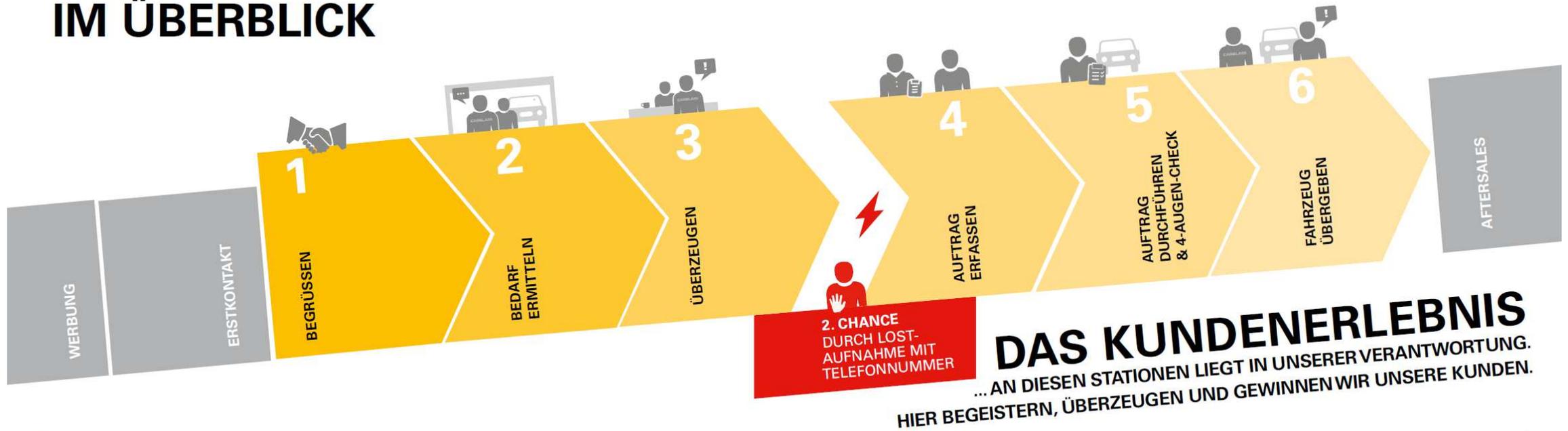
SERVICEDESIGN

Abläufe und
Leistungen aus
Kundensicht
optimieren

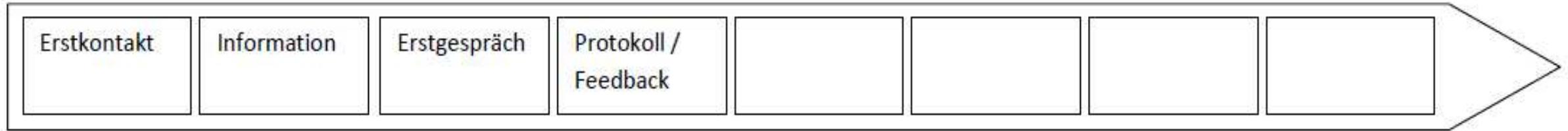
Optimaler Service erfordert
einen klaren & verbindlichen
Qualitätsanspruch an unsere
Abläufe.

DAS KUNDENERLEBNIS GESTALTEN....

DIE STATIONEN DER CUSTOMER JOURNEY IM ÜBERBLICK



BEISPIEL VERTRIEB...



Kontaktpunkt Kunde	Leistungsbewertung / Beschreibung	Verbesserung / Maßnahme	Erl.
Telefonkontakt	Feste Telefonzeiten sind vorhanden - Telefontermin vereinbaren. Vorab Information über zuständigen Mitarbeiter einholen.	Vorab-Mail zur Terminvereinbarung mit kurzer Vorstellung – Zeitangabe und Als Verbundpartner ist es unser Ziel Ihnen die Arbeit zu erleichtern und gemäß der Kundenanforderung schnelle Entscheidungen treffen zu können. Unser Produkt....	
Information	Vorab-Informationen mit persönlichem Aufdruck..... Evtl. Rückruf bei der Sekretärin.	Neuer Umschlag „Ich bedanke mich, dass Sie sich Zeit für uns nehmen“ [REDACTED]	
Erstgespräch	Gut vorbereitet sein bedeutet für uns den Gesprächspartner zu erkennen. (Bild Internet.....). [REDACTED] Außenerscheinung....	Pünktlichkeit (siehe Spielregeln) – Auch bei 2 Minuten Verspätung informieren wir den Gesprächspartner.... Wir erscheinen 10 Minuten vor dem Termin und melden uns an. ...So verhalten wir uns im Vorfeld..... (Rauchen, Toilette, Begrüßung) Wir haben immer ein kleines Präsent für das Sekretariat dabei	

Level 2 Begrüßen und Platzieren



Die drei Empfang-Rules:

1. falsch: „Habt ihr reserviert?“
richtig: „Kommt ihr spontan oder habt ihr euch angemeldet?“
2. falsch: einen Korb geben: „Tut mir Leid, wir sind ausreserviert“
richtig: eine Option bieten, z.B.: „Wir hätten noch einen Tisch ab ca. 21:30 Uhr...“
3. falsch: „Ihr wart schon lange nicht mehr da“
richtig: „Schön, dass ihr wieder da seid“

1. Gast wird freundlich mit Augenkontakt begrüßt bis wir die Augenfarbe des Gastes erkennen können)

2. Platzieren

3. Einen schönen Aufenthalt wünschen:
„Ich wünsche euch einen schönen Abend/
Mittag“

4. „Reserviert“-Schild mitnehmen (Zeichen)

DU oder SIE?

Wir pflegen im Hollys eine legere Lebensform.

Unsere Gäste DUZEN wir generell.

Ausnahmen: Senioren und Businessgäste SIEZEN wir.

Wichtig! Motto: lieber einen Touch zu locker als zu steif.

Wenn du nicht sicher bist: Versuche, die DU- und SIE-Form zu umgehen.

FUNKTIONIERT GANZ GUT

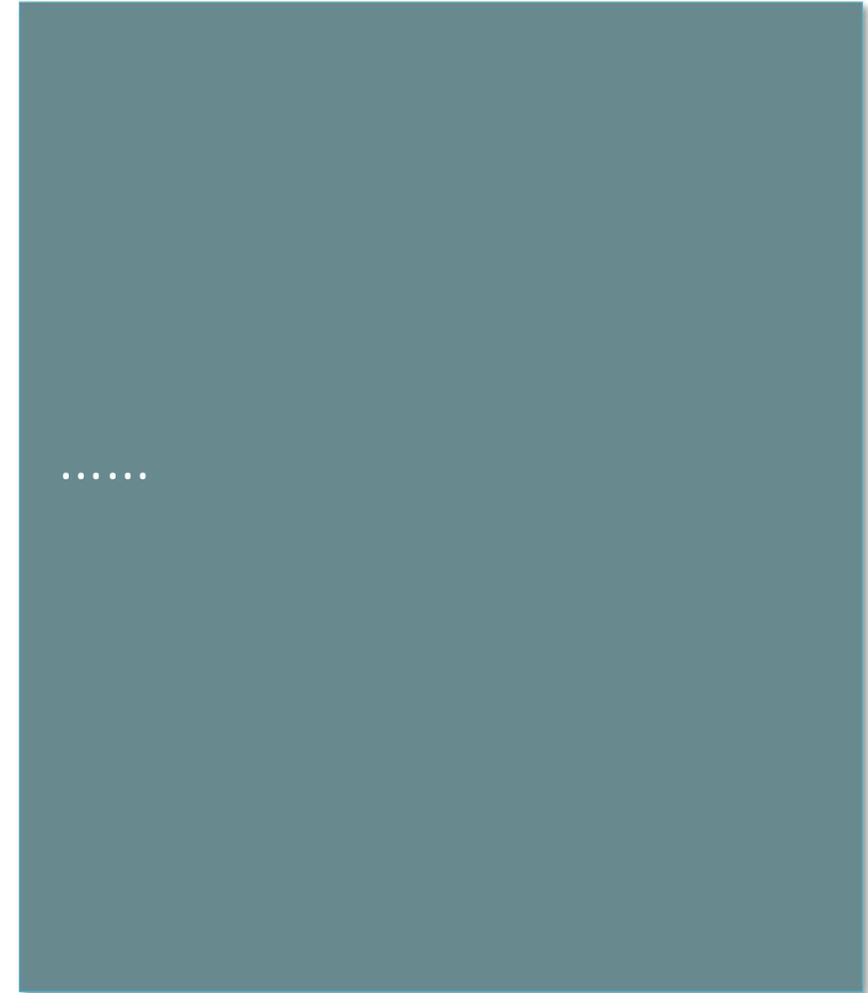


Schade, vielleicht das nächste Mal.

Mache das, was Andere
nicht gerne tun, einfach
gerne und gut 😊

DIGITALE PROFESSIONALITÄT UND HERZLICHKEIT

The screenshot shows the Microsoft Word interface with a handwritten note in blue ink. The note reads: "DANKE für die so vielen & anerk. Start in der 1. Sem. Zeitschneise". A context menu is open over the text, listing various phrases such as "Bewerbung", "bewerbungsgespräch", "br_antwort", "br_standard", "Danke", "danke zeilen freie gespräch", "danke für die zeilen-start Tag", "diamant", "freue mich", "freue mich auf den Termin", "geburtstag", "geburtstag_sie", "gern_geschehen hand", "gute Besserung", "Rückmeldung", "sorry", "sparingspartner", "termin", "zeit_nehmen", and "Signaturen...". The handwritten text "gern geschehen" is also visible in the main document area, accompanied by a simple drawing of a smiling face and a flower.



WER HAT ES ERFUNDEN?

--- Vielen lieben Dank!
Super konstruktives Meeting und
tolle interactive Präsentation.
Happy Weekend!
Beste Grüsse
Jmrc



Jean-Marc Leu
National Key Account Manager & Teamleader West DuniGroup Switzerland
Direct +41 41 798 01 78 | Mobile +41 76 424 54 18

DUNI AG, Lettenstrasse 11c, CH-6343 Rotkreuz Switzerland

Senden

Betreff WG: Präsentationen der Vorträge in Schmallenberg und Gronau

Herzliche Grüsse 😊
Ihr Volkmars Schmidt

Union Investment Privatfonds GmbH
Volkmars Schmidt
Landesdirektion West
Vertriebsdirektor
Spezialist Marktbearbeitung
Westramstraße 24

EMOTIONALE VERSTÄRKER

- Wo sind unsere „emotionale Verstärker“, welche dafür sorgen dass wir dem Kunden in positiver Erinnerung bleiben?
 - Objekt | Besprechungsbereich | Begrüßung | Vorbereitung
 - Weltspartag | erstes Gehalt | bestandene Prüfung |
 - Beratungsgespräch | Einstellungsgespräch | einfach so
 - Vertragsabschluss | Eröffnung | Jubiläen | Besondere Ereignisse
 - Eigenheimfinanzierung | Finanzierung | 1 Jahr Selbständigkeit.....
 - Feedback | Kundenkorrespondenz

- Bleiben Sie jedoch immer authentisch !

Impuls „Servicekultur (er)leben“

Leistungen positiv spürbar machen

WICHTIGKEIT GEBEN = KONSEQUENT SEIN

FEHLENDE KONSEQUENZ
IN DER ÜBERPRÜFUNG
VON BESCHLOSSENEN
MAßNAHMEN IST EINER
DER HÄUFIGSTEN GRÜNDE
FÜR DAS SCHEITERN DER
UMSETZUNG



Wenn Du an
die Spitze willst,
darfst Du es Dir
nicht erlauben
vorhandenes
zu ignorieren



DIE WIRKUNGSVOLLSTE FORM FEEDBACK ZU ERHALTEN ...

Einfach –
verständlich – Klar
KUNDE –
MITARBEITER –
KOLLEGEN

Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus!

DIE NEUE QUALITÄT DER ZUSAMMENARBEIT



MITEINANDER
= „sozialer Aspekt“ (Hygienefaktor)
Die Qualität der Zusammenarbeit
steht im Vordergrund.

FÜREINANDER
= „Leistungsanspruch“
Die Qualität des Ergebnisses steht im Vordergrund.
(Wie kann ich dem anderen helfen, erfolgreich zu sein?)



„Menschen, die miteinander arbeiten, addieren ihre Potentiale.
Menschen, die füreinander arbeiten, multiplizieren ihre Potentiale!“

KOMMUNIZIERE EIN THEMA UND ES WIRD ZUR STRATEGIE.....

- Stelle regelmäßig die richtigen Fragen...
- Wo sind wir besser geworden?
- Wo hat der Kunde uns besonders positiv wahrgenommen
- Wie beurteile ich meine Leistung – das lief gut, das kann ich besser
- Was habe ich dafür getan, die Nachhaltigkeit zu unterstützen (Mensch | Umwelt | Finanzen).....



POSITIVE SPÜRBARKEIT

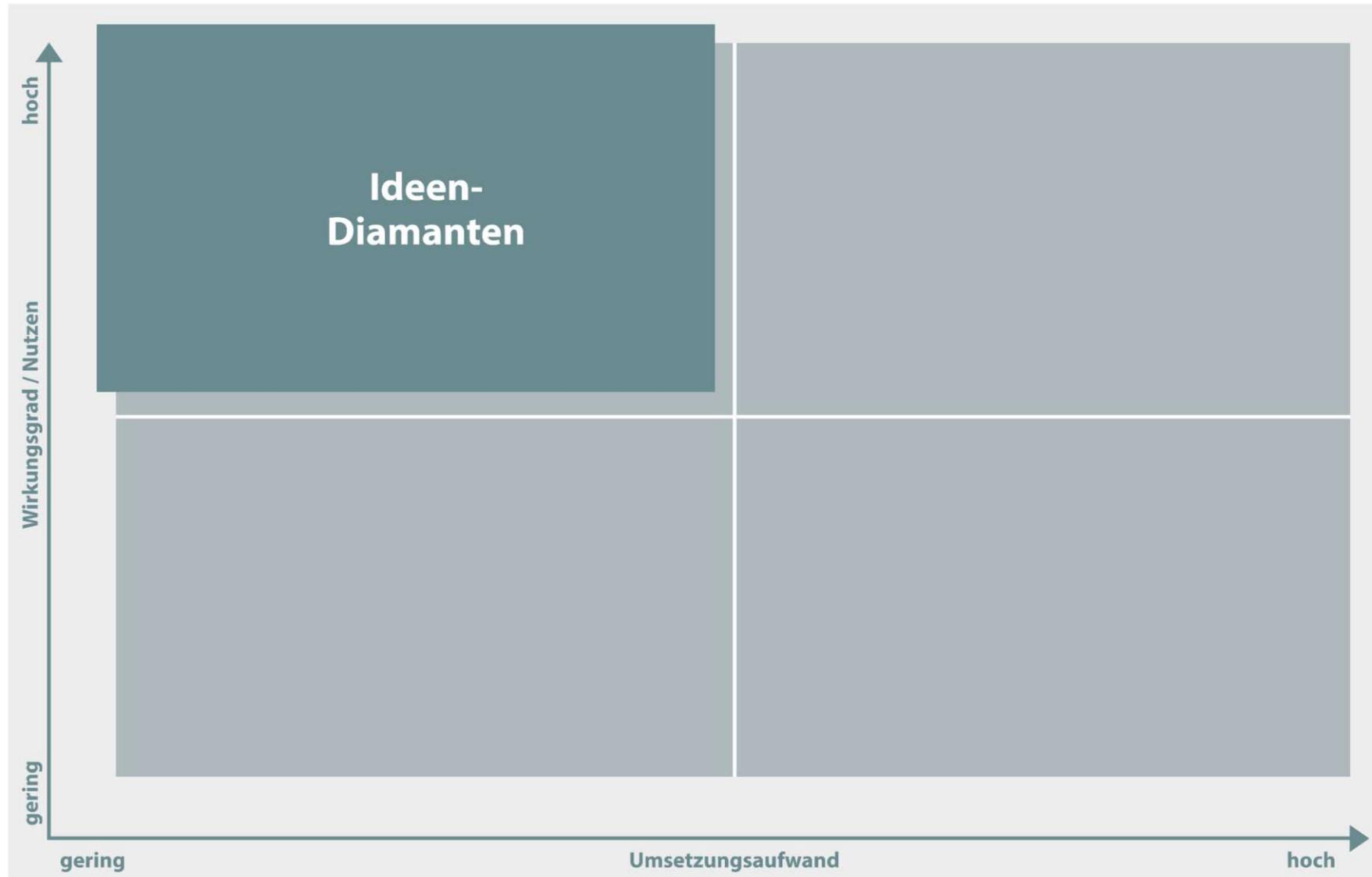


Leitfragen

Wo gehen wir in unserem Bereich bereits die „Extrameile“? – Wo haben wir emotionale

Welche Anregungen aus dem Vortrag wollen wir umsetzen - oder weiter vertiefen?

IDEENFILTER



IDEENSKIZZE

Unser gemeinsamer Auftrag

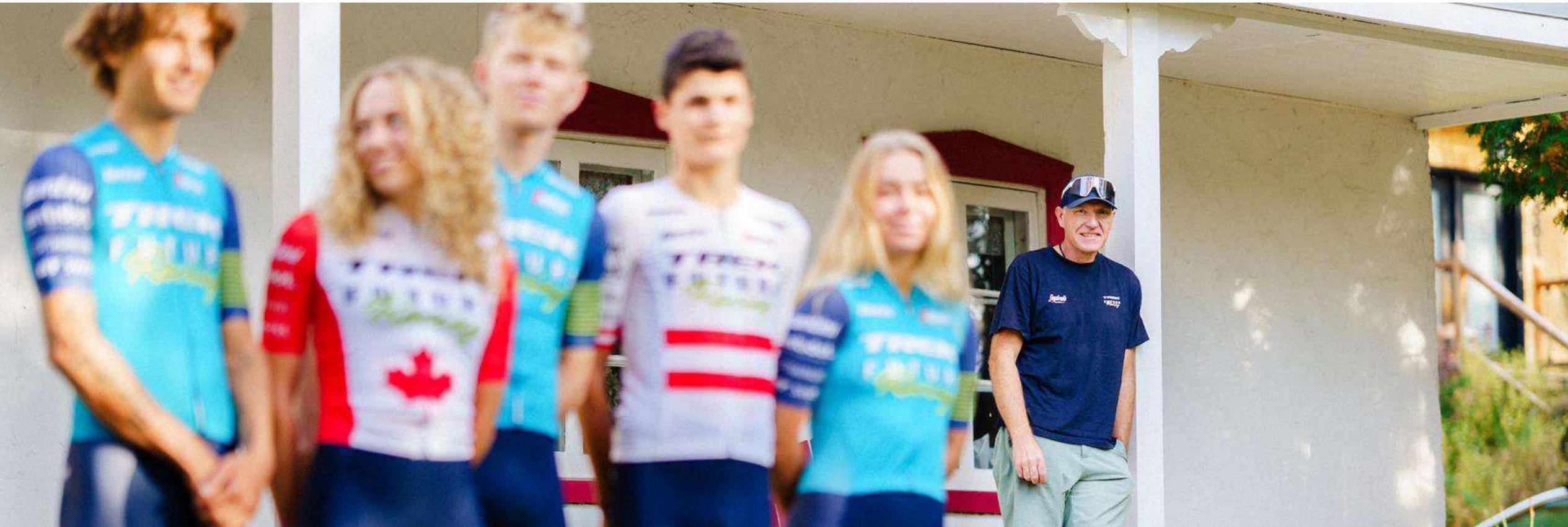
Gruppenname Bereich:	Idee-Name	Für wen ist die Idee gemacht?	
Ideenkonzept / Beschreibung	Mehrwert für Kunden / Leistungsempfänger	Herausforderungen Stolpersteine	
Nutzen für unser Unternehmen	Aufwand / Ressourcen	Zuständigkeiten / Rollen	
Unsere Ziele	Kennzahlen / Messkriterien	Next Steps / bis 31.12.	
		Was	
		Wer	
		Bis	

4G!!!

24h

☹️ ☹️

⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒ ⇒



„ZUSAMMENARBEIT IN SPITZENTEAMS“

POTENTIALE NUTZEN DURCH EIN **NEUES FÜREINANDER**

THEMA FACHKRÄFTEMANGEL - „DA KENNE ICH MICH AUS“

AUS DEM VOLLZEIT-KOCH
WURDEN TEILZEITKRÄFTE

ANGELERNTEN KRÄFTE
ERFORDERTEN KLARE
SYSTEME

HOBBY-KÖCHE WURDEN
ZUR BANKETT-CREW

ALLES ANDERE ALS
NORMAL...



THEMA FACHKRÄFTEMANGEL - „DA KENNE ICH MICH AUS“



DEN
HUMOR NICHT
VERLIEREN
„Zeitwert“

LEADER LASSEN SICH NICHT ERPRESSEN - DU HAST DIE WAHL...

MACH KEINE KOMPROMISSE...

LIEBER MAL NEIN SAGEN...

WER BRINGT DICH WEITER
UND WER NICHT?

BETTER NOT BIGGER



DIE NEUE QUALITÄT DER ZUSAMMENARBEIT



MITEINANDER

= „sozialer Aspekt“ (Hygienefaktor)

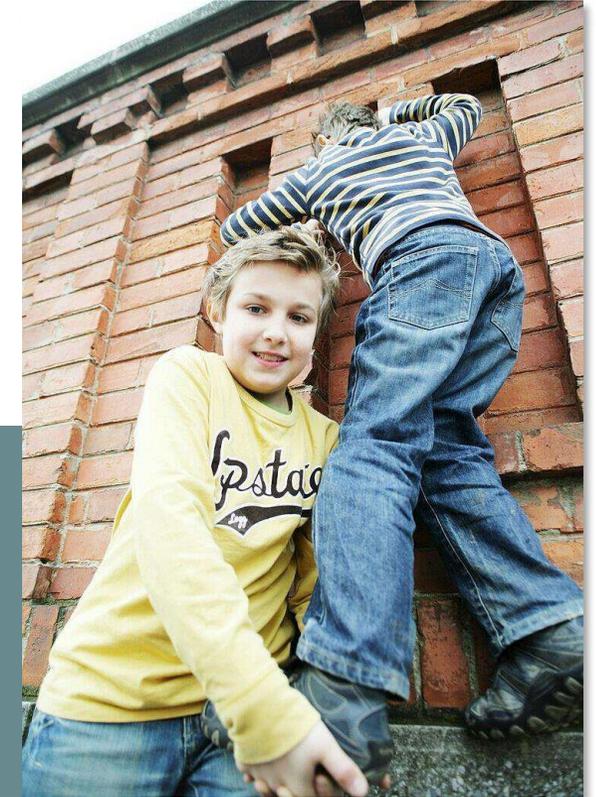
Die Qualität der Zusammenarbeit steht im Vordergrund.

FÜREINANDER

= „Leistungsanspruch“

Die Qualität des **Ergebnisses** steht im Vordergrund.

(Wie kann ich dem anderen helfen, erfolgreich zu sein?)



► „Menschen, die miteinander arbeiten, addieren ihre Potentiale.
Menschen, die füreinander arbeiten, multiplizieren ihre Potentiale!“

DIE 4 PRINZIPIEN FÜR PERFORMANCE IN HERAUSFORDERNDEN ZEITEN

- Erhöhe die Sicherheit
- Inspiriere und erzeuge Wichtigkeit
- Mach es einfach, weniger ist mehr
- Habe „wenn-dann“ Optionen parat



SICHERHEIT UND ORIENTIERUNG (STÄRKE)

- Nur in einem sicheren Umfeld kann ein Mensch sein volles Potenzial entfalten.
- Unsicherheit hingegen hemmt!!!

Wo? und Wie? gebe ich durch mein Verhalten als Führungskraft
Sicherheit & Orientierung.

Nur wer **Sicherheit** hat, kann **Exzellenz** erreichen!



GIB DIR UND DEINEM UMFELD SICHERHEIT



ES IST NICHT SCHWER,
ENTSCHEIDUNGEN ZU
TREFFEN, WENN DU DEINE WERTE
UND ZIELE KENNST.

- Das Big Picture
- Werte und Spielregeln
- Operative Leitlinien

INSPIRIERE UND ERZEUGE WICHTIGKEIT (PRÄSENZ)

- Nur in einem sicheren Umfeld kann ein Mensch sein volles Potenzial entfalten.
- Unsicherheit hingegen hemmt!!!

Wo? und Wie? Inspiriere ich meine Mitarbeiter und erzeuge Wichtigkeit für relevante Themen?

Kommuniziere ein Thema und es wird zur Strategie!



Wichtigkeit geben = Konsequent sein

FEHLENDE KONSEQUENZ
IN DER ÜBERPRÜFUNG
VON BESCHLOSSENEN
MAßNAHMEN IST EINER
DER HÄUFIGSTEN GRÜNDE
FÜR DAS SCHEITERN DER
UMSETZUNG



PERFORMANCE WICHTIGKEIT GEBEN

Bitte beantworten Sie nachfolgende Fragen:

Wurde das Thema verständlich bearbeitet?

Würden Sie das Seminar Ihren Kollegen empfehlen? Warum?

Wie waren Sie mit dem Referent und den Rahmenbedingungen zufrieden?

--

Welche konkreten Maßnahmen wollen Sie in den kommenden 3 Monaten umsetzen:

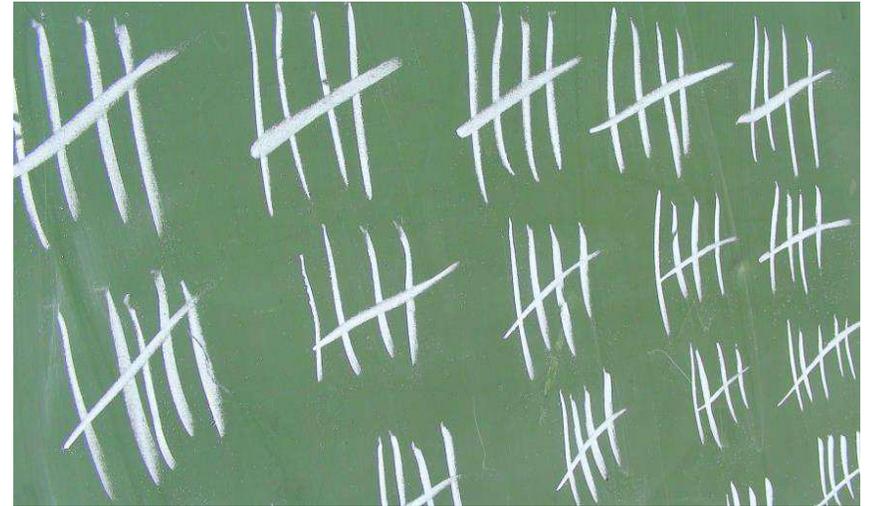
Datum Teilnehmer

GIB DEM THEMA WICHTIGKEIT – GOOD NEWS



KOMMUNIZIERE EIN THEMA UND ES WIRD ZUR STRATEGIE.....

- Stelle regelmäßig die richtigen Fragen...
 - Wo habe ich wirkungsvoller geführt?
 - Wo war ich positiv spürbar?
 - Wo haben wir die Effizienz erhöht?
 - Wo haben wir als Team besonders gut gearbeitet?
 - Was waren die Learnings der letzten Woche?
 -



MACH ES EINFACH, WENIGER IST MEHR (ENERGIE)

- Geschwindigkeit erfordert einfache Prozesse und Abläufe sowie die Bereitschaft Verantwortung zu übergeben / übernehmen.

Wo? und Wie? Sorge ich als Führungskraft dafür Prozesse und Abläufe einfach zu machen und Verantwortung zu übertragen?

„Convenience is the new brand“



KEINE ANGST VOR DER EINFACHHEIT...

Es gibt immer eine
Möglichkeit es
einfacher zu
machen....

“Was mache ich mit den Daten”?
Wie viele Parameter können wir weglassen?
Warum machen wir das so?

Was bleibt Ihnen positiv in Erinnerung und wo können wir noch besser werden? Toben Sie sich aus:



ZIELE UND ERFOLG..

- im nächsten Monat geben wir die rote Laterne ab
- Ich werde jeden Tag bewusst das Feedback von einem Kunden einholen
- Wir schaffen 499 Teilnehmer für das Webinar
- Wir sind bis 23.07 fertig und gehen Online
- Wir sind alle im Büro wenn der neue Mitarbeiter kommt
- 12 x Kunde des Monats nominieren
- Jede Woche eine andere Frage zur Strategie
- Wir reduzieren die Meetingzeit um 50%

HABE „WENN-DANN“ OPTIONEN PARAT (SZENARIEN)

- Was wäre wenn – Szenarien und Bereithalten von Optionen erhöhen den Handlungsspielraum und erhalten die Motivation.

Wo? und Wie? Inspiriere ich meine Mitarbeiter dazu verschiedene Lösungswege bereit zu halten und stärke somit die Agilität

„sei gut vorbereitet – beschränke Dich nicht auf eine Linie“



Wo? und Wie? gebe ich durch mein Verhalten als Führungskraft **Sicherheit & Orientierung**.

Wo? und Wie? Inspiriere ich meine Mitarbeiter und erzeuge **Wichtigkeit für relevante Themen?**

Wo? und Wie? Motiviere ich dazu Prozesse und Abläufe **einfach zu machen** und Verantwortung zu übertragen?

Wo? und Wie? Inspiriere ich dazu verschiedene Lösungswege bereit zu halten und stärke somit die Agilität



VERANTWORTUNG ÜBERNEHMEN..

- Wie zufrieden bin ich mit meiner Leistung?
- Darauf bin ich stolz....
- Wo habe ich die Kollegen aktiv unterstützt?
- Hier sehe ich Verbesserungspotential

Zufriedenheit mit meiner Leistung *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

das war nichts

alles super gelaufen

Hier haben wir / ich uns in meinem Aufgabengebiet in den letzten Wochen verbessert.

Langantwort-Text

hier sehe ich Verbesserungspotential in meinem Verantwortungsbereich *

Langantwort-Text

Meine konkreten Maßnahmen für die kommenden 6 Wochen um noch besser zu werden

Langantwort-Text

Hier sehe ich Verbesserungspotenzial allgemein *

(Abläufe - Kommunikation - Stimmung - Material - Planung etc. "Notiere alles, wo Du das Gefühl hast, das könnten wir besser machen...")



„ZUSAMMENARBEIT IN SPITZENTEAMS“

POTENTIALE NUTZEN DURCH EIN **NEUES FÜREINANDER**



Die LIFO®-Methode

Mehr Erfolg in Kommunikation,
Führung und Zusammenarbeit
mit der LIFO®-Methode für
aktives Stärkenmanagement

LIFO® Products & Consulting GmbH & Co. KG

EMPATHIE IST LERNBAR! STÄRKENMANAGEMENT MIT DER LIFO®-METHODE – EIN ANSATZ

Grundlagen



Erich Fromm
Stärken
Schwächen



Carl Rogers
helfen
verstehen
akzeptieren



Peter Drucker
Stärkenmanagement

Situationen

Günstige
Bedingungen

Ungünstige
Bedingungen

Leistung Unterstützend/ Hergehend	Kooperation Anpassend/ Harmonisierend
1	4
Vernunft Bewahrend/ Festhaltend	Aktivität Bestimmend/ Übernehmend
3	2

Bevorzugter
Stellvertretender
Vernachlässigter

LIFO®-Stil
LIFO®-Stil
LIFO®-Stil

Weiterentwicklung seit 1967



Dr. Stuart Atkins



Dr. Allan Katcher

Stärken entwickeln

Herausfinden
Vermehren
Erweitern
Verbinden
Kontrollieren

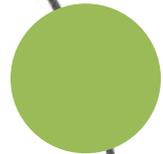


LIFO® UNTERSCHIEDET VIER GRUNDSÄTZLICHE VERHALTENSTILE: JEDER STIL BIRGT CHANCEN UND RISIKEN

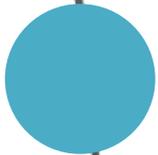
Grundstil:	U/H: Unterstützend / Hergebend	B/Ü: Bestimmend / Übernehmend	B/F: Bewahrend / Festhaltend	A/H: Anpassend / Harmonisierend
Persönl. Ziel, Grund- einstellung:	„Es geht darum, als zugänglich und wertvoll angesehen zu werden“	„Es geht darum, als aktiv und fähig angesehen zu werden“	„Es geht darum, als objektiv und vernünftig angesehen zu werden“	„Es geht darum, als beliebt und liebens- wert zu erscheinen“
Grundwert:	Leistung	Aktivität	Vernunft	Kooperation
„Stärken“:	<ul style="list-style-type: none"> • Gewissenhaftigkeit • Loyalität • Idealismus • Hilfsbereitschaft 	<ul style="list-style-type: none"> • Veränderungsbereitschaft • Dynamik • Risikofreudigkeit • Selbstbewusstsein 	<ul style="list-style-type: none"> • Sorgfalt • Systematik • Traditionsbewusstsein • Kostenorientierung 	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilität • Anpassungsfähigkeit • Verhandlungsgeschick • Sozialkompetenz
„Übertreibung“:	<ul style="list-style-type: none"> • Perfektionismus • Mitläufertum • Naivität • Überfürsorge 	<ul style="list-style-type: none"> • Oberflächlichkeit • Aktionismus und Verzettlung • Eigenmächtigkeit • Arroganz 	<ul style="list-style-type: none"> • Entscheidungsschwäche • Faktengläubigkeit • Visionslosigkeit • Geiz 	<ul style="list-style-type: none"> • Wankelmütigkeit • Konfliktscheue • Ziel- und Prinzipienlosigkeit • Eitelkeit

LIFO[®] STEHT FÜR „LIFE ORIENTATION“ = LEBENSORIENTIERUNG

Mit der LIFO[®]-Methode erweitern Sie Ihr Kommunikations- und Verhaltensspektrum:



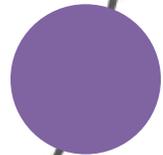
Wir lernen, uns anderen gegenüber so zu verhalten, dass unsere unterschiedlichen Bedürfnisse möglichst gut befriedigt werden.



Das dadurch entstehende Verhaltensmuster wird unsere „bevorzugte“ Orientierung. Diese bevorzugte Orientierung ist die Quelle unserer Stärken.

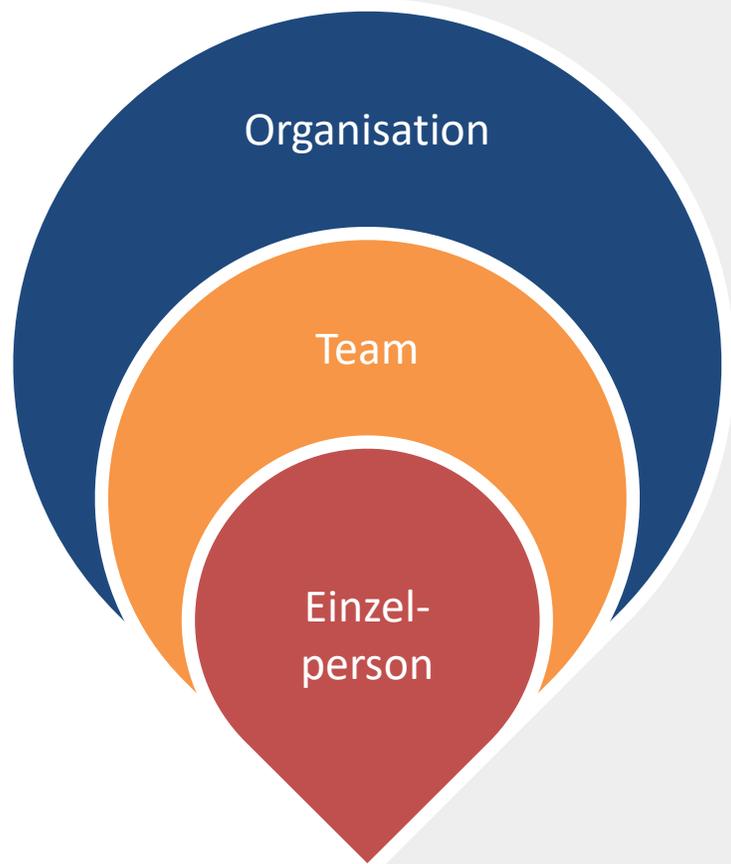


Wenn wir unsere Stärken übertrieben einsetzen, können sie auch ins Gegenteil umschlagen. Sie werden dann zu Schwächen.



Die Tendenz, unsere Stärken übertrieben einzusetzen, wirkt sich besonders in stress- und konfliktreichen Situationen nachteilig aus.

EFFEKTIVES STÄRKENMANAGEMENT: DIE LIFO[®]-METHODE ALS GEMEINSAME KOMMUNIKATIONSPLATTFORM



Kenne Dich selbst!



Nutze deine Stärken!



Vermeide Übertreibungen!



Nutze Stärken anderer!



Trainiere bewusst!



Berücksichtige Unterschiede!

AUFBAU DES LIFO® -FRAGEBOGENS



Deckblatt
Auswertungsseite

ICH BIN AM ZUFRIEDENSTEN MIT MIR, WENN ICH:

1. Dinge mit Idealismus und Optimismus angehe
2. eine Gelegenheit, Führung zu übernehmen, erkenne und sie ergreife
3. meine eigenen Interessen verfolge und die anderen sich um ihre kümmern
4. mich der Gruppe anpassen, mit der ich zusammen bin

MEINE ART, MIT ANDEREN UMZUGEHEN, IST AM EHESTEN:

5. respektvoll, höflich und bewundernd
6. aktiv, energisch und selbstbewusst
7. vorsichtig, zurückhaltend und korrekt
8. kollegial, aufgeschlossen und freundlich

DURCH MEINE ART UND MEIN VERHALTEN FÜHLEN ANDERE SICH:

9. geschätzt, tätig und um ihren Rat gefragt
10. interessiert und machen begeistert bei dem mit, was ich will
11. gerecht behandelt, geschätzt und anerkannt, weil ich mich mit ihnen auseinandersetze
12. zufrieden, beeindruckt und haben mich gerne um sich

BEI EINER MEINUNGSVERSCHIEDENHEIT MIT EINER ANDEREN PERSON ERREICHE ICH MEHR, WENN ICH:

13. mich auf ihre Urteilsfähigkeit verlasse
14. versuche, mich mit ihr zu messen, oder versuche, Wege zu finden, meine Meinung durchzusetzen
15. gelassen, sachlich und ungerührt bleibe
16. ihr gegenüber aufgeschlossen und anpassungsfähig bin

IM PERSÖNLICHEN UMGANG MIT ANDEREN NEIGE ICH DAZU:

17. vertrauensvoll zu sein und mein Vertrauen auch jenen zu schenken, die es gar nicht suchen
18. aggressiv und auf meinen Vorteil bedacht zu sein
19. misstrauisch und reserviert zu sein und sie mit zu viel Zurückhaltung zu behandeln
20. zu freundlich zu sein und mich auch unaufgefordert Leuten anzuschließen

ICH WIRKE AUF ANDERE WIE:

21. eine naive Person, die wenig Selbstvertrauen und Eigeninitiative hat
22. ein "knallharter Verhandlungspartner", der immer nur das Beste für seine Verhandlungsposition durchsetzen will
23. eine eigensinnige Person, die sich anderen gegenüber abweisend verhält
24. eine wankelmütige Person, die selten einen festen Standpunkt einnimmt

Beispielseite der

LIFO®
LEBENS-ORIENTIERUNGS-FRAGEBOGEN

Zählen Sie die von Ihnen eingetragenen Ziffern jeweils in Pfeilrichtung zusammen:

Name: _____
Kurs: _____
Alter: _____ männlich weiblich

Die Summenwerte zeigen die bevorzugten Stile und Stärken unter Günstigen Bedingungen auf.

Die höchsten Werte können auf einen übermäßigen Einsatz von Stärken hinweisen.

Die Summenwerte zeigen die bevorzugten Stile und Stärken unter ungünstigen Bedingungen auf, d. h. bei Stress bzw. Konflikt.

Die höchsten Werte können auf einen übermäßigen Einsatz von Stärken bei Stress und Konflikt hinweisen.

Summen + UH BIJ BIF AHJ = 90

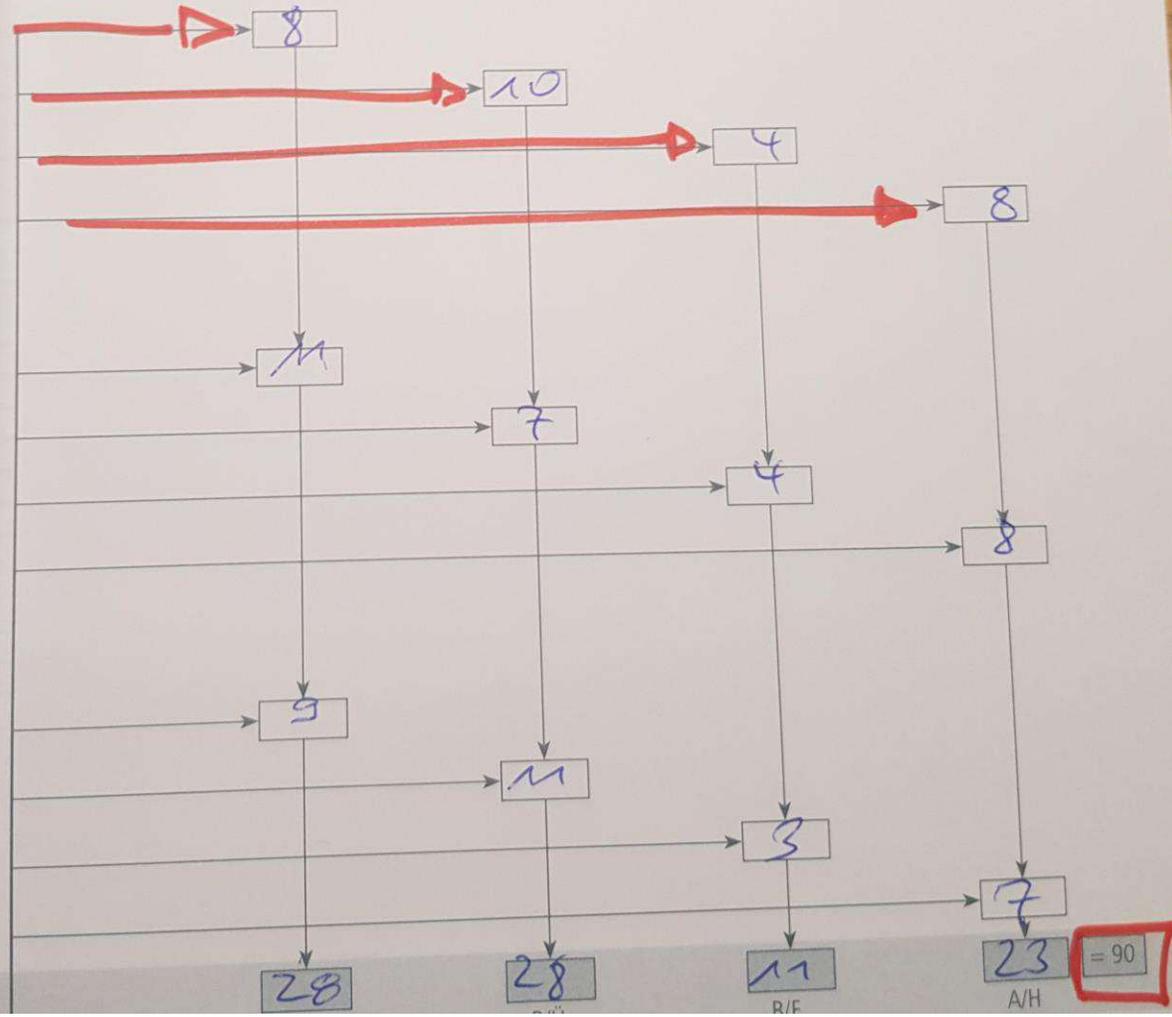
Summen - UH BIJ BIF AHJ = 90

LIFO® Products & Consulting
Nymphenburger Straße 148,
80631 München
www.lifoproducts.de

72 Fragen

LIFO®-Fragebogens Serviceorientierung

- 2 + 4 + 2 =
- 4 + 3 + 3 =
- 1 + 2 + 4 =
- 3 + 1 + 4 =
- 4 + 3 + 4 =
- 3 + 2 + 2 =
- 2 + 1 + 1 =
- 1 + 4 + 3 =
- 2 + 4 + 3 =
- 4 + 3 + 4 =
- 1 + 1 + 1 =
- 3 + 2 + 2 =



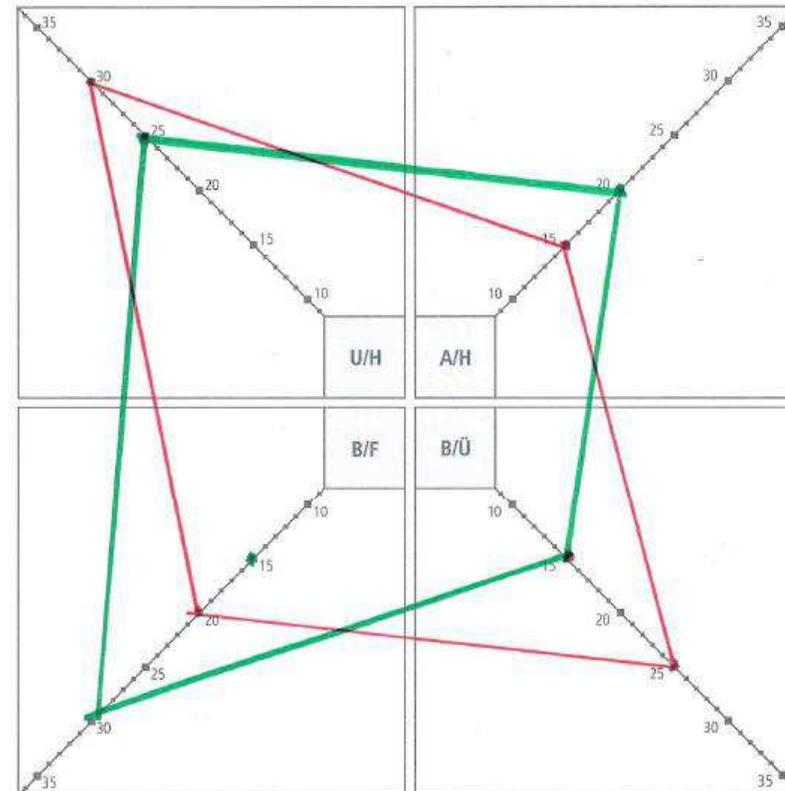
Mein persönliches LIFO®-Stärkenprofil Serviceorientierung

Name: HUSTER MANN Datum: 17/11/20...

Bedingungen	Stile	U/H	B/Ü	B/F	A/H
Günstige Bedingungen Summen		25	15	30	20
Ungünstige Bedingungen Summen		30	25	15	20

Bitte tragen Sie Ihre Ergebnisse hier ein.

Bitte zeichnen Sie entlang der Skalen Ihre Ergebnisse ein. Verbinden Sie die Ergebnisse unter günstigen Bedingungen zu einem Viereck und machen Sie das Gleiche mit den Ergebnissen unter ungünstigen Bedingungen (ggf. nutzen Sie dafür zwei unterschiedliche Farben).



ARBEITSAUFTRAG

- Mittagspause machen...
 - Fragebogen ausfüllen und Punktzahlen addieren
 - Tabelle ausfüllen
 - Grafik erstellen
-
- Timer 30 Minuten Zeit

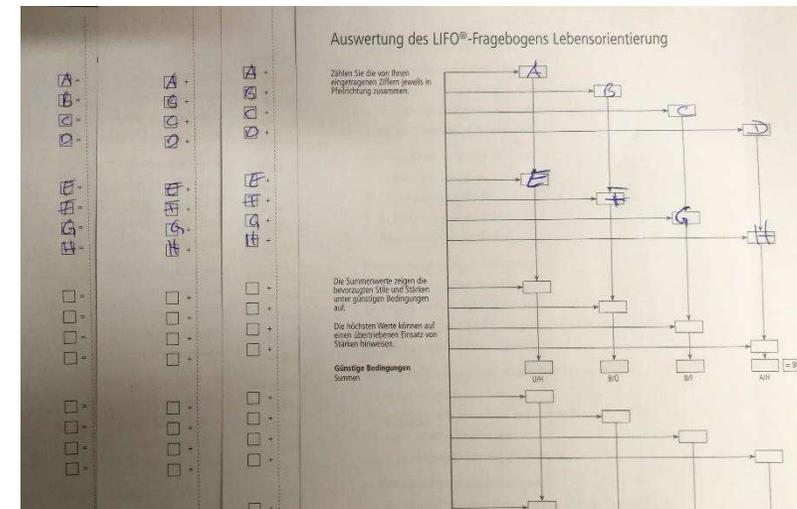
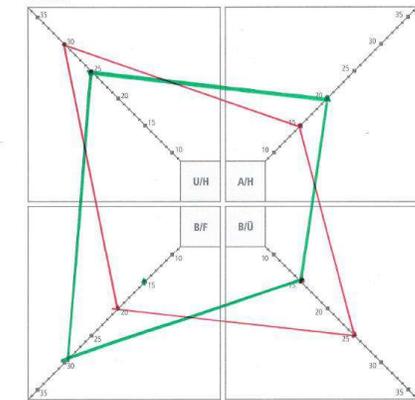
Mein persönliches LIFO®-Stärkenprofil Serviceorientierung

Name: HUSTERMANN Datum: 17/11/20

Bedingungen	Sie	U/H	B/Ü	B/F	A/H
Günstige Bedingungen		25	15	30	20
Ungünstige Bedingungen		30	25	15	20
Summen					

Bitte tragen Sie Ihre Ergebnisse hier ein.

Bitte zeichnen Sie entlang der Skalen Ihre Ergebnisse ein. Verändern Sie die Ergebnisse unter günstigen Bedingungen zu einem Vierck und machen Sie das Gleiche mit den Ergebnissen unter ungünstigen Bedingungen (ggf. nutzen Sie dafür zwei unterschiedliche Farben).



„STÄRKENPROFILE - ANSPRACHESTRATEGIE“

Name	persönlich wichtige Werte					Leistung	Aktivität	Vernunft	Kooperation
						Unterstützend / Hergebend	Bestimmend / Übernehmend	Bewahrend / Festhaltend	Anpassend / Harmonisierend
						U / H	B/Ü	B / F	A / H
SD	Disziplin	Ehrgeiz	Verlässlichkeit	Herzlichkeit	Spaß	26	16	30	18
						19	16	33	22
VZ	Selbstbestimmung	Qualität	Freundschaft	Offenheit	Genuss	34	12	20	24
						26	20	21	23
VH	Mut	Leistung	Gesundheit	Vertrauen	Humor/Neugier	23	21	29	17
						22	18	32	18
JK	Sieg	Kampf	Freiheit	Sicherheit	Vertrauen	27	23	26	14
						22	22	22	24
DG	Sauberkeit	Ordnung	Ehrgeiz	Familie	Vertrauen	21	23	20	26
						22	16	26	26
PH	Fleiß	Gerechtigkeit	Disziplin	Verlässlichkeit	Familie	27	15	25	23
						26	11	25	28



LIFO® GRUNDWERTE IN DER FÜHRUNG

	Unterstützend / Hergebend	Bestimmend / Übernehmend	Bewahrend / Festhaltend	Anpassend / Harmonisierend
Motivation	sich zusammenschließen	etwas erreichen	Sicherheit	Anpassen
Informations- verarbeitung	umfassend konzeptionell	konzentriert fokussiert	Nachdenken Analysieren	sich informieren umhören
Entscheidungen treffen	alle einbeziehen	aus dem Bauch	Logisch kalkulieren	nach Augenschein
Macht und Einfluss	Belohnungen Gruppenwerte	Legitimation klare Ziele	Experte Info-Kontrolle	Beziehungen Ressourcen-Zuweisung
Primäre Funktionen	in Beziehung setzen	Richtung vorgeben	Koordination planen	aus Begrenzung heraus
Neigung zu bestimm- ten Verhalten	Betroffen sein Struktur entwickeln	Initiative ergreifen Struktur geben	Info verfügbar haben Struktur erhalten	Harmonie fördern Struktur anpassen
Effektivität und Werte	Qualität Personalentwicklung	Produktivität Aufgaben erledigen	Stabilität Konsolidierung der Orga	Ausgleich Ressourcen beschaffen

MIT WAS KANN FÜHRUNGSSTIL SCHWER UMGEHEN?

Unterstützend / Hergebend

- Wenn Mitarbeiter das in sie gesetzte Vertrauen missbrauchen
- Als Führungskraft nicht ehrbar und glaubwürdig angesehen zu werden
- Von Mitarbeitern stark gedrängt, „überfahren“ zu werden
- Mitarbeiter die stark auf ihre persönlichen Vorteile aus sind
- Unaufrichtige intrigante Mitarbeiter
- Ungerechtigkeiten der Mitarbeiter untereinander

1

Anpassend / Harmonisierend

- Seine Beliebtheit durch unpopuläres Vorgehen zu verlieren
- Feindseligkeiten ihm gegenüber
- Persönliche Degradierung, Statusentzug speziell vor anderen
- Mitarbeiter nicht überzeugen zu können
- Einzelgänger im Team
- Quertreiber im Team

4

Bewahrend / Festhaltend

- Zeitlich die „Pistole auf die Brust“ gesetzt zu bekommen
- Bei Mitarbeitern als nicht vernünftig zu erscheinen
- Emotionale Auseinandersetzungen
- Ständig wechselnde Vorgaben
- Unlogische Aufgabenstellungen
- Wenn die Mitarbeiter sachlichen Argumenten nicht aufgeschlossen gegenüberstehen sondern emotional blocken
- Ungenauigkeit bis hin zu „Schlamperei“ bei Mitarbeitern
- Planloses „Vor-sich-hinarbeiten“ der Mitarbeiter

3

Bestimmend / Übernehmend

- Das Nichterreichen von Zielen
- Gegen starre Strukturen und Bürokratie anlaufen zu müssen
- Ihm Freiheitsgrade und Entscheidungsfreiheiten wegnehmen
- Kontrolle über eine Situation zu verlieren
- Als nicht kompetent zu erscheinen
- Wenn sich erweist, dass er seinen Mitarbeiter gegenüber nicht mehr mithalten kann
- Risikoscheue, detailverliebte Mitarbeiter
- Mitarbeiter die nicht mitziehen

2

SIGNALE EINZELNER STILAUSPRÄGUNGEN

Ungünstige Bedingungen

Unterstützend / Hergebend

- Bringt selbst Schuld bzw. Selbstzweifel und starke Abhängigkeit zum Ausdruck
- Wirkt niedergeschlagen bringt Schwere in seine Aussagen
- Hohe Bescheidenheit; gib den anderen, was sie möchten bis zur Aufgabe von Eigeninteressen
- Bringt starke Bewunderung für Vorbilder zum Ausdruck
- Appellative Loyalität gegenüber den Mitarbeitern und der Organisation
- Beschwerd sich dass sich nicht jeder seiner Verantwortung entsprechend verhält, moralisiert, lamentiert über Situationen im Unternehmen

1

Bewahrend / Festhaltend

- Arbeitet auch bei hoher Dringlichkeit zunächst an Regelungen und Rahmenbedingungen
- Verliert sich im Detail und in Erklärung, warum etwas nicht funktioniert hat bzw. funktionieren kann
- Verzögerung durch lähmendes analysieren
- Entscheidungsfindungsprozess verlangsamt und starke Betonung von Kontrollsystemen, Termin und Budgeteinhaltungen
- Kontrolliert und überprüft auch kleinste Teilschritte bei sehr enger Führung
- Zieht sich zurück versucht sich innere Anspannung dabei nicht ansehn zu lassen, wirkt sehr distanziert
- Verweigert sich emotionalen Auseinandersetzungen
- Geringe Veränderungsbereitschaft und Einsichtigkeit

3

Anpassend / Harmonisierend

- Möchte jede Konfliktsituation in eine Win-Win-Situation bringen
- Übertriebene Harmoniesucht
- Experimentieren des Experimentierens wegen
- Kommt immer wieder mit neuen und smarten Ideen
- Kann sich kaum noch festlegen, möchte möglichst alles gleichzeitig machen
- Will es allen Recht machen, sagt hier ja, aber auch nein und schafft dadurch unnötige Konflikte
- Zeigt starke Stimmungsschwankungen
- Ist übermäßig optimistisch in Bezug auf Ergebnis
- Ist defokussiert durch zu viele Lösungen

4

Bestimmend / Übernehmend

- Hohe Streitbarkeit und übermäßige Gereiztheit
- Starke Sprunghaftigkeit bei der Erledigung der Arbeit und bei Arbeitsbesprechungen; zeigt wenig Konzentration auf Aufgabe; involviert sich in alles
- Spornt Mitarbeiter stark an, möchte sofortige Reaktion
- Wechselbereitschaft bei Vorgehen ausgeprägt
- Widerstand wird als zusätzliche Herausforderung gesehen und angenommen
- Versucht selbst die Probleme zu lösen
- Übt starken Druck auf andere aus und fordert sie auf, ihre Argumente zu beweisen
- Zeigt starke Kampfhaltung, kann Schlacht gewinnen und Krieg verlieren

2

SIGNALE EINZELNER STILAUSPRÄGUNGEN

Günstige Bedingungen

Unterstützend / Hergebend

- Schafft Transparenz über Sinn und Zweck
- Betont Werte und Glaubenssätze
- Hohe Ansprüche an Leistung („es geht noch besser“)
- Vertrauen in die Mitarbeiter
- Möchte Einbindung der Mitarbeiter
- Hört aufmerksam und interessiert zu; unterbricht nicht
- Appelliert an persönliche und moralische Vorstellung
- Wirkt bescheiden, möchte fair glaubwürdig sein; gibt Mitarbeitern Anerkennung (Bewunderung)
- Loyalität gegenüber den Mitarbeitern und der Organisation (eventuell innerliche Konflikt)
- Betont Qualität und Zuverlässigkeit
- Möchte eine sehr gute Führungskraft sein

1

Anpassend / Harmonisierend

- Kommuniziert häufig mit den Mitarbeitern
- Stellt Kontakt mit und zwischen Mitarbeitern her
- Vermittelt in Kontroversen und sorgt für Ausgleich im Team; versucht mit jedem „Freund“ zu sein
- Betont zwischenmenschliche und gesellige Aspekte, zeigt Einfühlungsvermögen
- Bringt Forderungen humorvoll, charmant vor; gibt bei Widerstand schnell nach
- Sucht Kompromiss, Integration und Win-Win-Situationen bei Unterschiedlichkeiten
- Betont an für die Unternehmensleitung wichtigen Vorgaben zu arbeiten
- Weißt Experimentierfreude auf
- Betont eignen Einfluss

4

Bewahrend / Festhaltend

- Schafft Strukturen, Regelungen und klare Rahmenbedingungen
- Agiert risikominimierend
- Gibt konkrete fachliche Erklärung über Aufgaben und zu sachlichen Zusammenhängen
- Fragt Mitarbeiter intensiv über Fakten und Details
- Analysiert und geht planmäßig bei seinen Führungsaufgaben vor
- Informiert gerne schriftlich, ausführlich und detailliert
- Überzeugt mit Fakten und Daten
- Wirkt etwas abwesend und distanziert
- Versucht im Team Emotionen nicht dominieren zu lassen

3

Bestimmend / Übernehmend

- Was für ihn zählt sind Ergebnisse
- Gibt Richtung vor
- Spornt Mitarbeiter an
- Bringt Wichtigkeit von Zielstrebigkeit und Effizienz zum Ausdruck
- Ist schnell bei Entscheidungen
- Vermittelt hohe Risikobereitschaft
- Bereitschaft, Meinungen und Vorstellungen zu ändern
- Kann mit veränderten Situationen und Veränderungen gut umgehen
- Drängt Mitarbeiter in die Ecke, ist sprunghaft und fordert Zugeständnisse
- Auf Widerstand reagiert er mit Kraft

2

Bevorzugte Stile und Stärken unter Günstigen Bedingungen

	U/H Unterstützend/Hergebend	B/Ü Bestimmend/Übernehmend	B/F Bewahrend/Festhaltend	A/H Anpassend/Harmonisierend
Absicht	11	5	9	5
Verhalten	5	9	6	10
Wirkung	9	4	7	10
Summen + = 90	25	18	22	25

Bevorzugte Stile und Stärken unter Ungünstigen Bedingungen

	U/H Unterstützend/Hergebend	B/Ü Bestimmend/Übernehmend	B/F Bewahrend/Festhaltend	A/H Anpassend/Harmonisierend
Absicht	7	4	10	9
Verhalten	8	6	10	6
Wirkung	7	3	12	8
Summen - = 90	22	13	32	23

ES LOHNT SICH.....

Investiere mehr in die Entwicklung Deiner Mitarbeiter, als andere für notwendig halten.

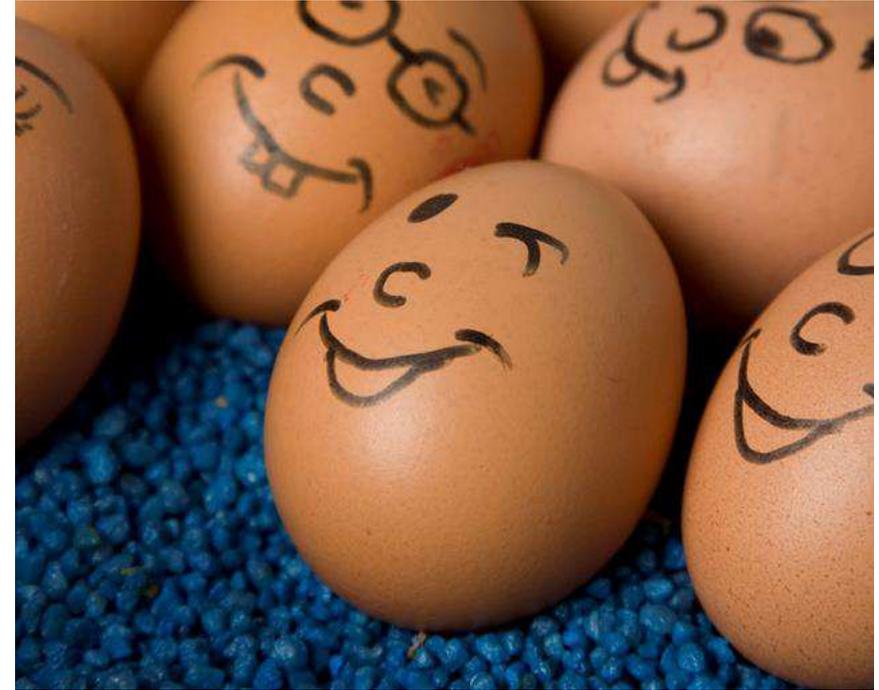
Führung bedeutet Klarheit und Konsequenz,
habe keine Angst vor Entscheidungen

Bleibe Dir und Deinen Werten treu und kommuniziere, was Dir wichtig ist.... „Kurs halten“

EINFACH UND KLAR



DENKE AN DEINEN UND ZEITWERT
DER ANDEREN – „MACH DIE WELT
ETWAS BESSER/SCHÖNER“



BEWAHREN DIR DIE LUST AM
GEWINNEN UND WAS DU
MACHST, GUT ZU MACHEN

„DAS WERDE ICH UMSETZEN



Begleite mich in meiner Umsetzung:

Ihr Name:

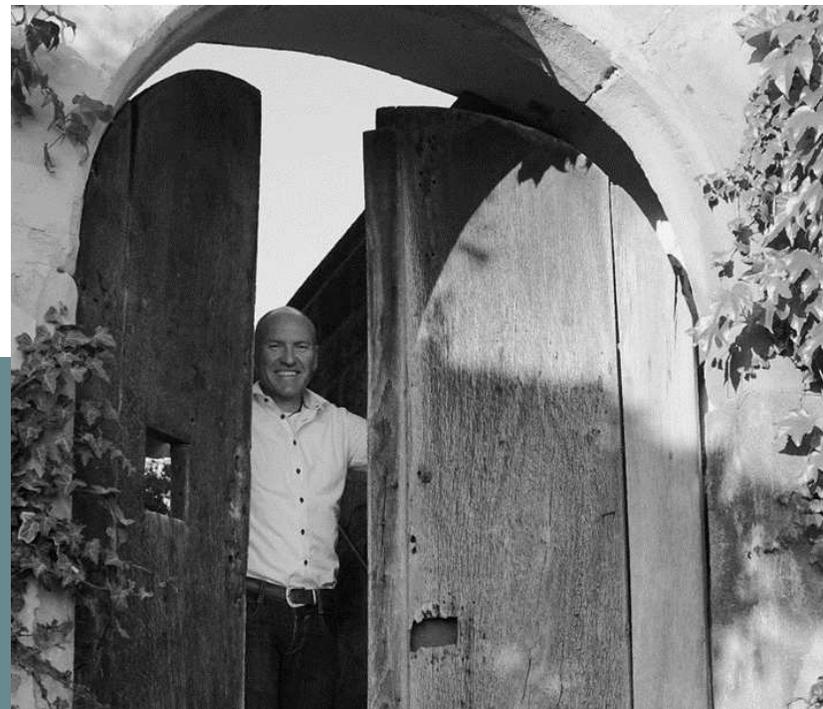
Firma:

Telefonnummer:

Email:

A circular collage of various notes and documents, including a blue note that says 'Danke schön', a red note that says 'Zukunft ist nie!', and other handwritten notes and printed documents.

Danke
😊



ANSPRECHPARTNER



Bernd Reutemann
Fon +49 (0) 160 15 18 356
www.bernd-reutemann.de
br@mindnessconsult.de



Gerda Reutemann
Fon +49 7546 929 135
gr@mindnessconsult.de

Mindnessconsult®
Adlerstraße 11
88094 Oberteuringen
Tel. +49 7546 – 929 135