

4 Stile und ihre Reifegrade – Kurzbeschreibung

Für die folgenden wichtigen Leistungsmerkmale wie:

- Teamverhalten
- Führung
- Serviceverhalten
- Zusammenarbeit
- Vertriebsverhalten

hat sich eine sehr vereinfachte Unterscheidung in vier Stile im Umgang miteinander bewährt, die aus Sicht von I.N.A. den Reifegrad einer Organisation zeigen. Zu nutzen ist die Einschätzung am besten für eine erste, noch sehr grobe Einschätzung, die schnell aufzeigt, wo mehr in die Tiefe gegangen werden sollte, um sinnvolle Veränderungen zu bewirken.

Wenn wir ein Hotel buchen wollen, geben uns die Sterne einen Hinweis auf die Qualität und sorgen für Vergleichbarkeit in Leistung und Preis. Diese Einschätzung ist für jeden Kunden verfügbar. In allen anderen Branchen gibt es auch Gütekriterien, die allerdings nicht so eindeutig für alle vergleichbar zugänglich sind.

I.N.A. empfiehlt Organisationen sich regelmäßig selbst zu überprüfen, um sich rechtzeitig erneuern und verbessern zu können

Die vier Stile und Ihre Reifegrade:

Konfrontation – Reifegrad 1 / Potenzial wird zu 25% genutzt

Manipulation – Reifegrad 2 / Potenzial wird zu 50% genutzt

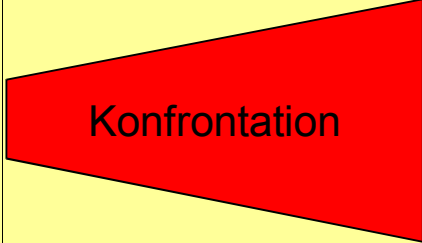
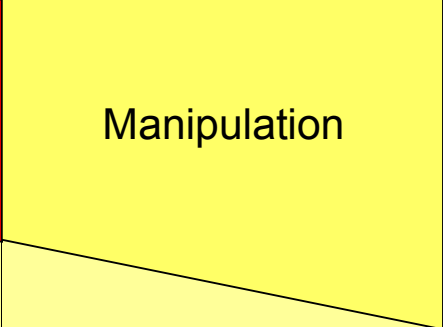
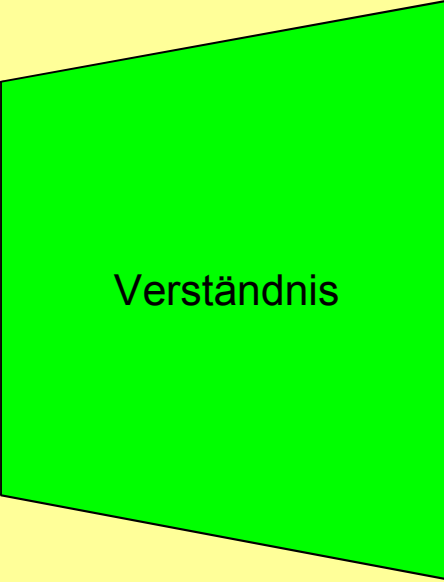
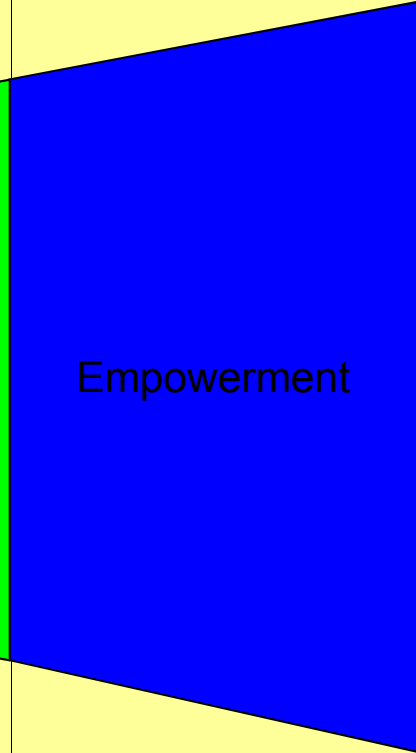
Verständnis – Reifegrad 3 / Potenzial wird mit 75 % gut genutzt

Empowerment – Reifegrad 4 / Potenzial wird bis zu 100% optimal genutzt

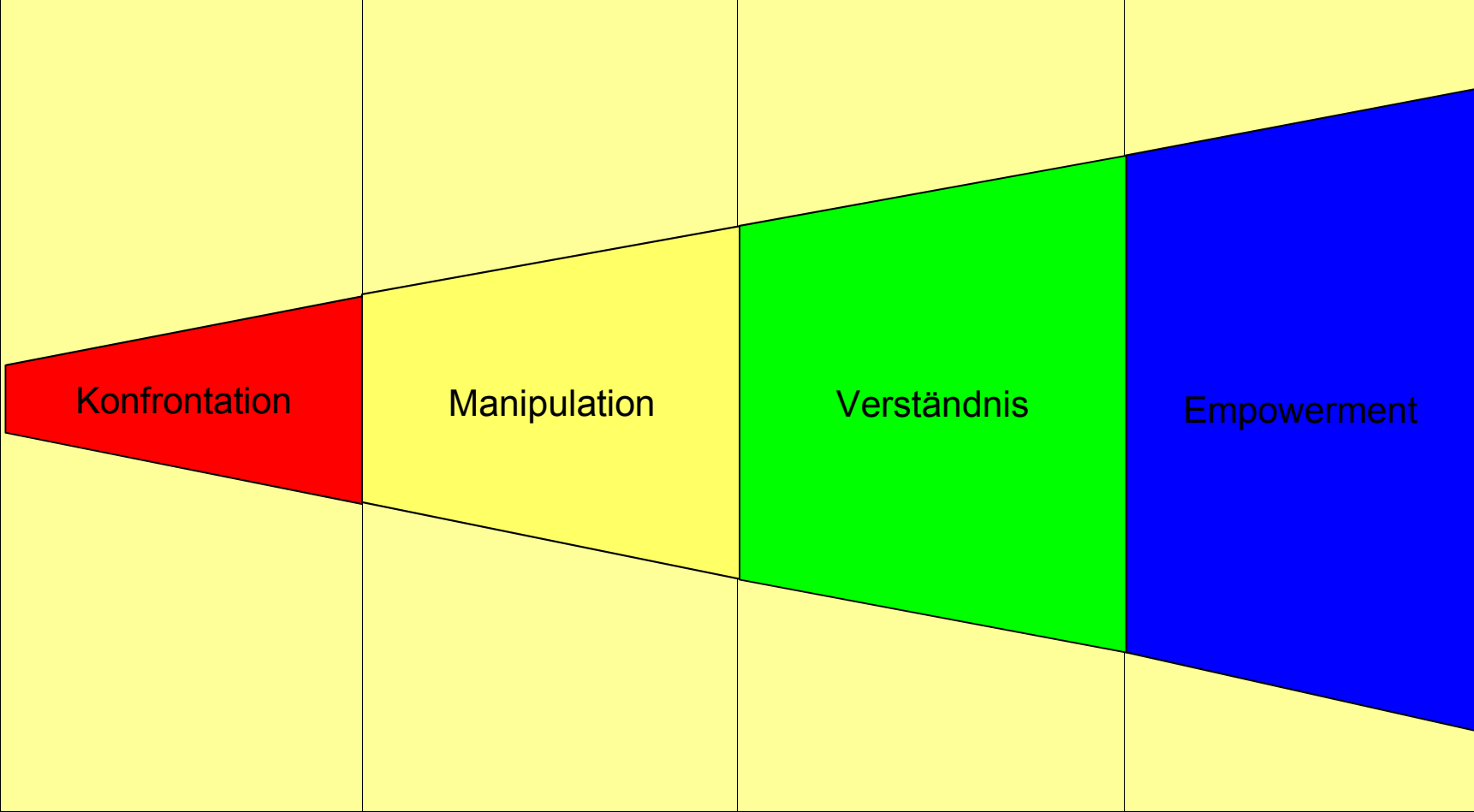
Treffen Sie eine Einschätzung für sich selbst, für ganze Gruppen in Ihrer Organisation und finden Sie heraus, welchen Zusammenhang es zwischen Ihrer Einschätzung und dem Zustand Ihrer Organisation gibt.

Was das im einzelnen für Auswirkungen hat, ist Ihnen bekannt, das erleben sie täglich. Bei der Beantwortung der Frage, wie man zu einem anderen Ergebnis kommt, hilft Ihnen I.N.A. gerne. Guter Rat kostet und führt zu anderen Ergebnissen.

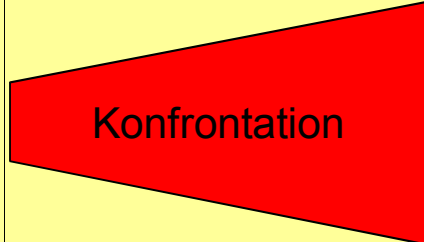

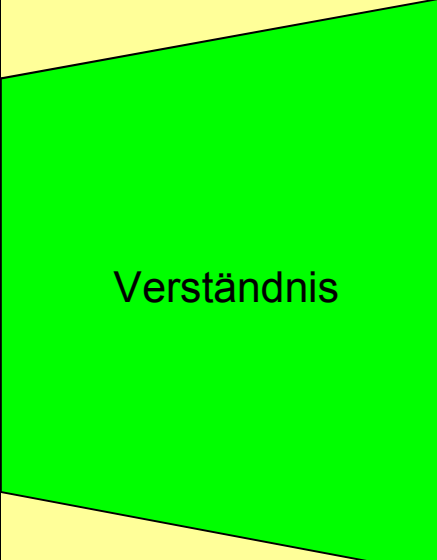
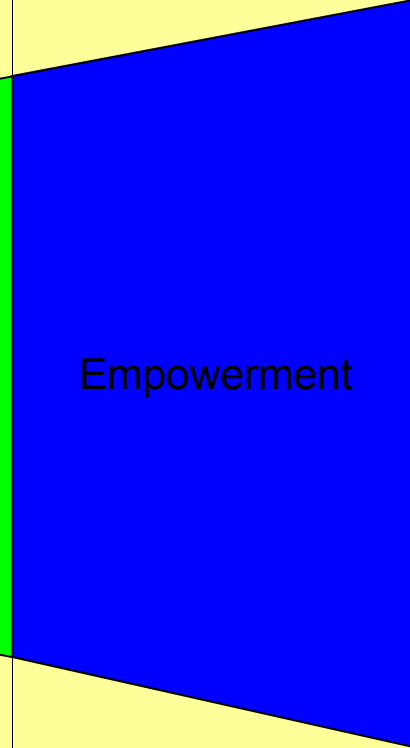
Erfolgsfaktoren - Teamarbeit

WIE? Ich zuerst	Team nutzen, wo es persönliche Vorteile bringt	gutes Gruppenklima, der Mensch steht im Vordergrund	positive Teamkultur - ziel- und aufgabenorientiertes Vorgehen werden effizient miteinander verbunden
 <p>Konfrontation</p>	 <p>Manipulation</p>	 <p>Verständnis</p>	 <p>Empowerment</p>
WAS wird erreicht? Ellbogenmentalität, Eigennutzen geht vor Gesamtnutzen, Arbeitsqualität niedrig	mitmachen, weil es besser aussieht, Zeit investiert - wenig Output	menschlich angenehm, es wird konstruktiv zusammengearbeitet, die Aufgabe und das Ergebnis sind unklar	Ziele werden erreicht, Aufgaben und das Miteinander spornen an, effizienter Output

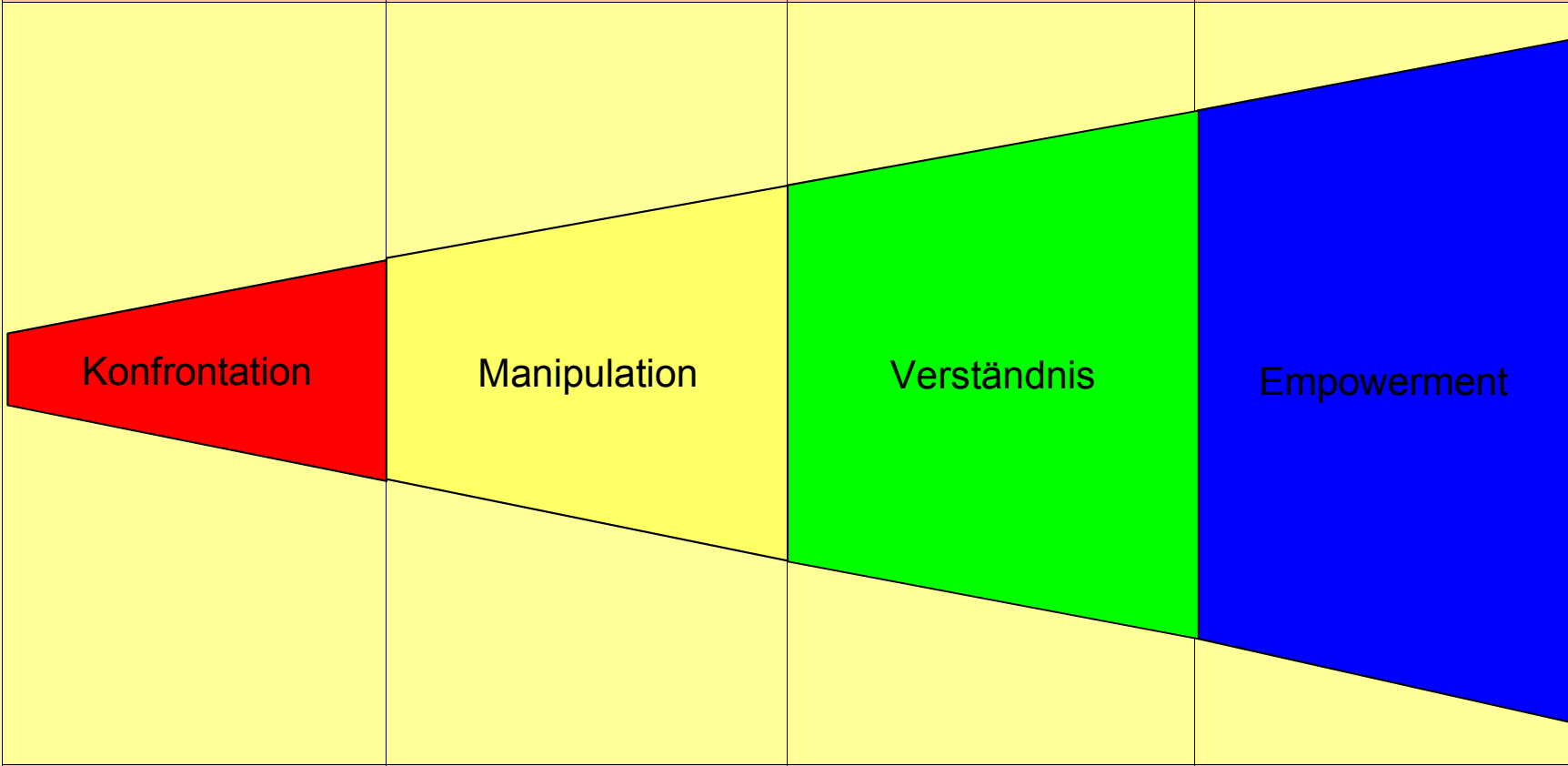
Erfolgsfaktoren - Führung

WIE?			
Alleinherrscher	Demagoge	Vater/Mutter	Coach
	<p>Konfrontation</p>	<p>Manipulation</p>	<p>Verständnis</p>
<p>WAS wird erreicht? es wird gemacht, was angeschafft wird, sich gedrückt, wo es geht</p>	<p>Wechselbad zwischen Begeisterung und Enttäuschung, Unselbständigkeit</p>	<p>Stagnation, weil zu wenig Forderung auf der Aufgaben-seite</p>	<p>engagierte, kooperative und ergebnisorientierte Arbeit aller</p>

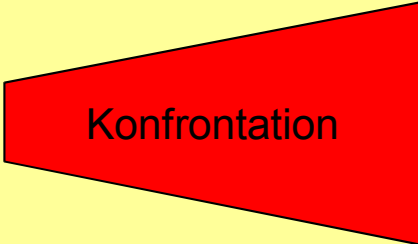


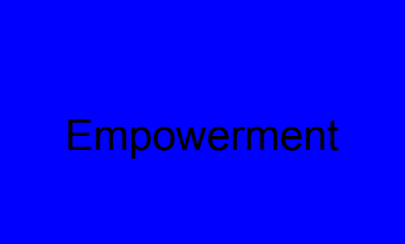
Erfolgsfaktoren - Serviceverhalten

WIE? Mißachtung, Übersehen	„Es hat Ihnen doch geschmeckt, gell“	„Sie haben jetzt lange warten müssen, dafür können Sie alle gemeinsam essen“	„Schön, daß Sie unser Gast sind, worauf haben Sie denn Appetit?“
 <p>Konfrontation</p>	 <p>Manipulation</p>	 <p>Verständnis</p>	 <p>Empowerment</p>
WAS wird erreicht? Gast fühlt sich verärgert, herabgesetzt	Gast sagt um des lieben Friedens Willen „Ja“	Gast ist soweit zufrieden, kommt wegen der netten Bedienung ab und zu mal	Lieblingslokal des Gastes, für bestimmte Situationen empfiehlt er es auch gerne weiter

Erfolgsfaktoren - Zusammenarbeit

WIE? Gläserne Wände, Stellenbeschreibung und Abgrenzung	um persönliche Ziele zu erreichen, tut man sich zusammen	kleiner Dienstweg, aufgrund guter Beziehung	Alle arbeiten in einer Kunden-Lieferantenkette für den externen Kunden
 <p style="text-align: center;">Konfrontation</p>	<p style="text-align: center;">Manipulation</p>	<p style="text-align: center;">Verständnis</p>	<p style="text-align: center;">Empowerment</p>
WAS wird erreicht? Schuldsuche, Mißtrauen, Rückzug in die Bürokratie verhindern gute Ergebnisse	Vetternwirtschaft, Unmut der nicht beteiligten	Energie wird zu beliebig eingesetzt, Arbeitsergebnis ist von persönlichen Vorlieben abhängig	Lösungsfindung und effektive Arbeitsweisen zwischen allen stehen im Vordergrund, jeder ist Kunde und Lieferant

Erfolgsfaktoren - Vertrieb

WIE? - Verkäufer „In Ihrer Lage bleibt Ihnen gar nichts anderes übrig, als bei mir zu kaufen“	„Sie sind sicherlich mit mir einer Meinung, dass in der heutigen Zeit nur noch über den Preis zu verkaufen ist“	„Sie haben da ein Problem, ich sehe wie schwierig es ist, wieder Fuß zu fassen“	„Sie brauchen einen Partner, der Ihnen hilft aus dieser Herausforderung einen Markterfolg zu machen“
 <p style="text-align: center;">Konfrontation</p>	 <p style="text-align: center;">Manipulation</p>	 <p style="text-align: center;">Verständnis</p>	 <p style="text-align: center;">Empowerment</p>
WAS wird erreicht ?- Kunde Abwehr, oder zähneknirschende Zustimmung mit späterer Rache	äußere Zustimmung, innere Ablehnung, Ausflüchte	Kunde fühlt sich menschlich gut, Problem wird bestätigt, Lösung ist in weiter Ferne	Kunde sieht sich der Lösung seines Problemes näher und akzeptiert

