

Guten Tag,

schön, dass Sie sich für meine Arbeit und meine Informationen interessieren.

Ich würde mich freuen, wenn Sie daraus Nutzen ziehen.

Viel Erfolg wünscht Ihnen



Manfred Katzenbach
projekt:entwicklung

Alte Döhrener Straße 16 • 30169 Hannover
05 11 - 80 45 97 • info@mkatzenbach.de • mobil 01 78 - 8 67 05 02

Was Sie hier erhalten:

Einen Ausschnitt aus meinem Beratungs-, Trainings- und Seminarkonzept

Fehler : KÖNNEN : NUTZEN
Wie der Betrieb einfach gut ist

Und darum geht's:

- „Zusammen - Spiel“ verbessern**
- Fehler und Ärger vermeiden**
- Zeit und Kosten einsparen**
- Arbeitsfreude steigern**
- Innovation fördern**
- ...**

Qualitätsmanagement wird oft mehr als formale Notwendigkeit im Hinblick auf Zertifizierung gesehen, also weniger auch „gelebt“. Wir aber wollen ganz praktisch und unkompliziert all die im Unternehmen vorhandenen Fähigkeiten, Kräfte und Intelligenz tatsächlich nutzen und weiter bestmöglich entfalten.

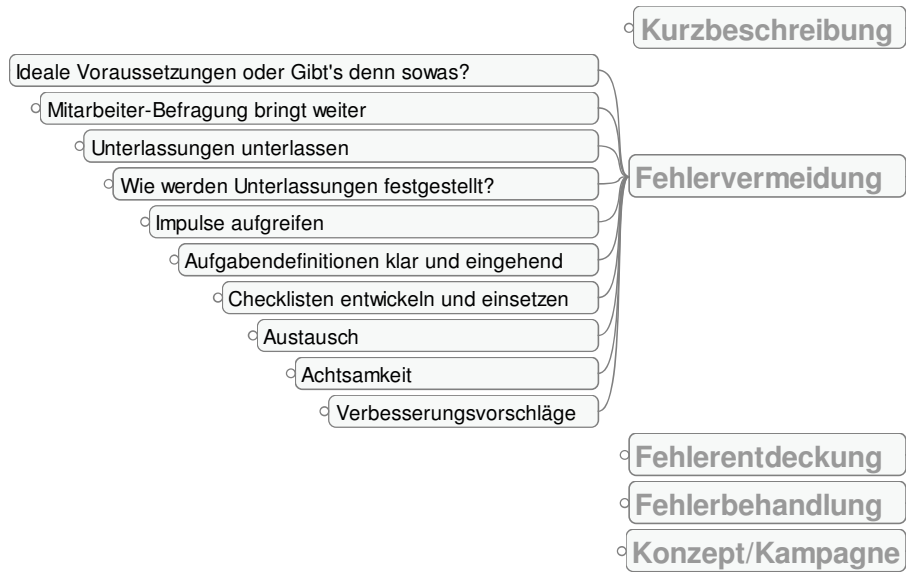
- Kurzbeschreibung
- › Fehlervermeidung
- › Fehlerentdeckung
- › Fehlerbehandlung
- Konzept/Kampagne

"Fehler : KÖNNEN : Nutzen"
Wie der Betrieb einfach gut ist
- Manfred Katzenbach -

→ **"Fehler : KÖNNEN : Nutzen"**
Wie der Betrieb einfach gut ist
- Eine systematische Anleitung -
Manfred Katzenbach



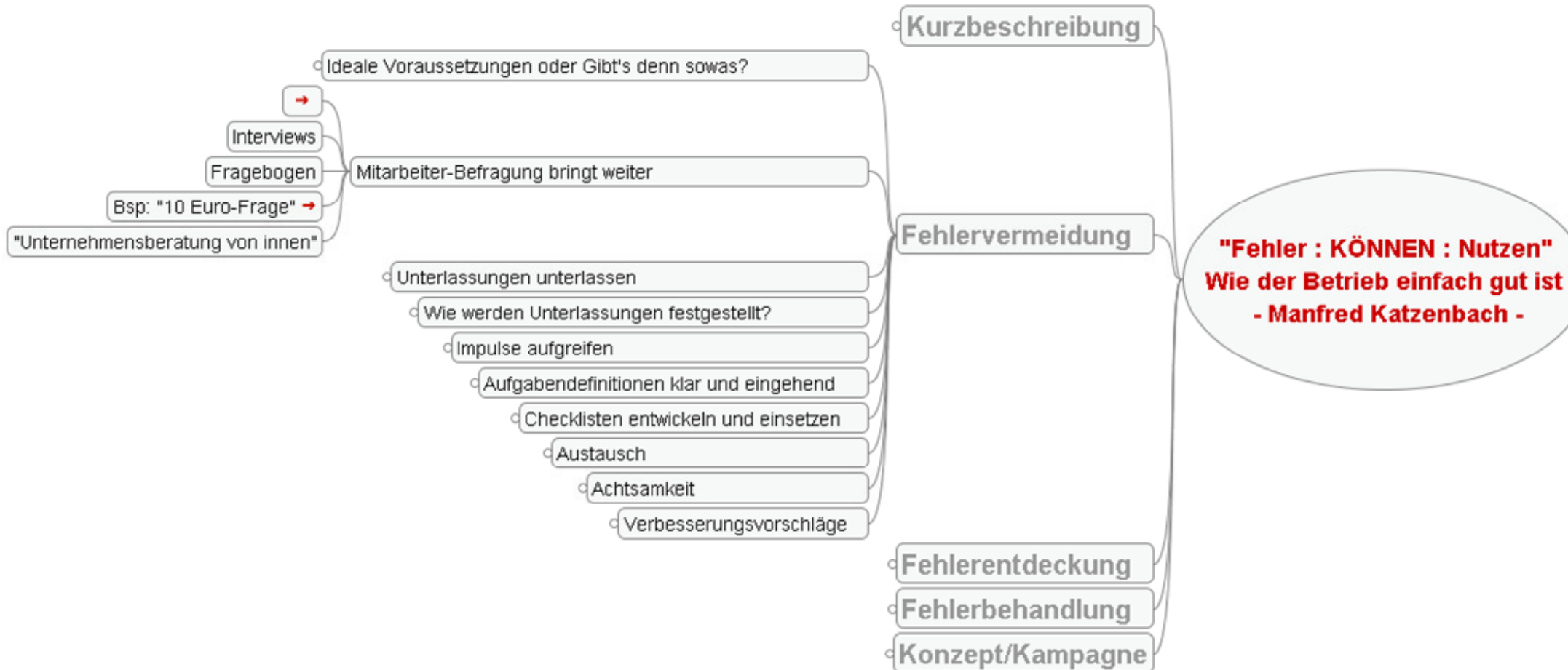
Manfred Katzenbach
projekt:entwicklung
Alte Döhrener Str. 16 • 30169 Hannover
05 11 - 80 45 97 • info@mkatzenbach.de • mobil 01 78 - 8 67 05 02

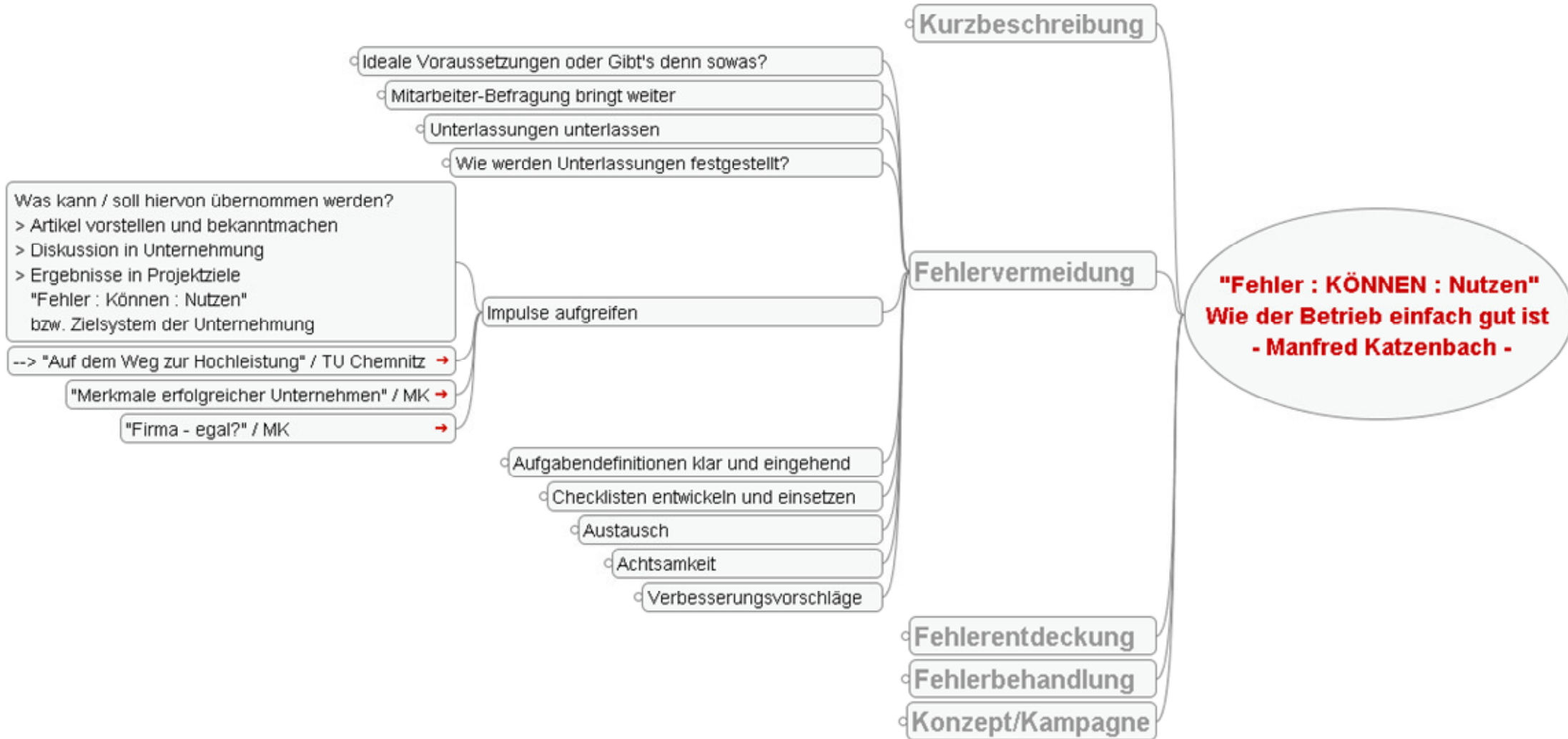


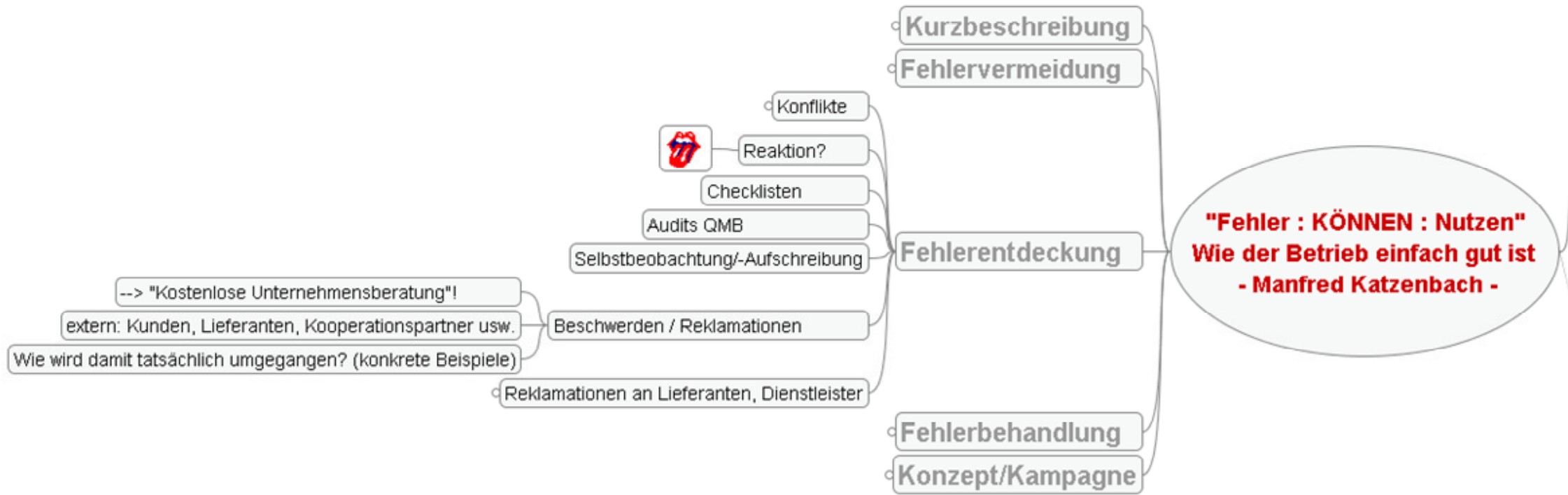
→ "Fehler : KÖNNEN : Nutzen"
Wie der Betrieb einfach gut ist
- Eine systematische Anleitung -
Manfred Katzenbach



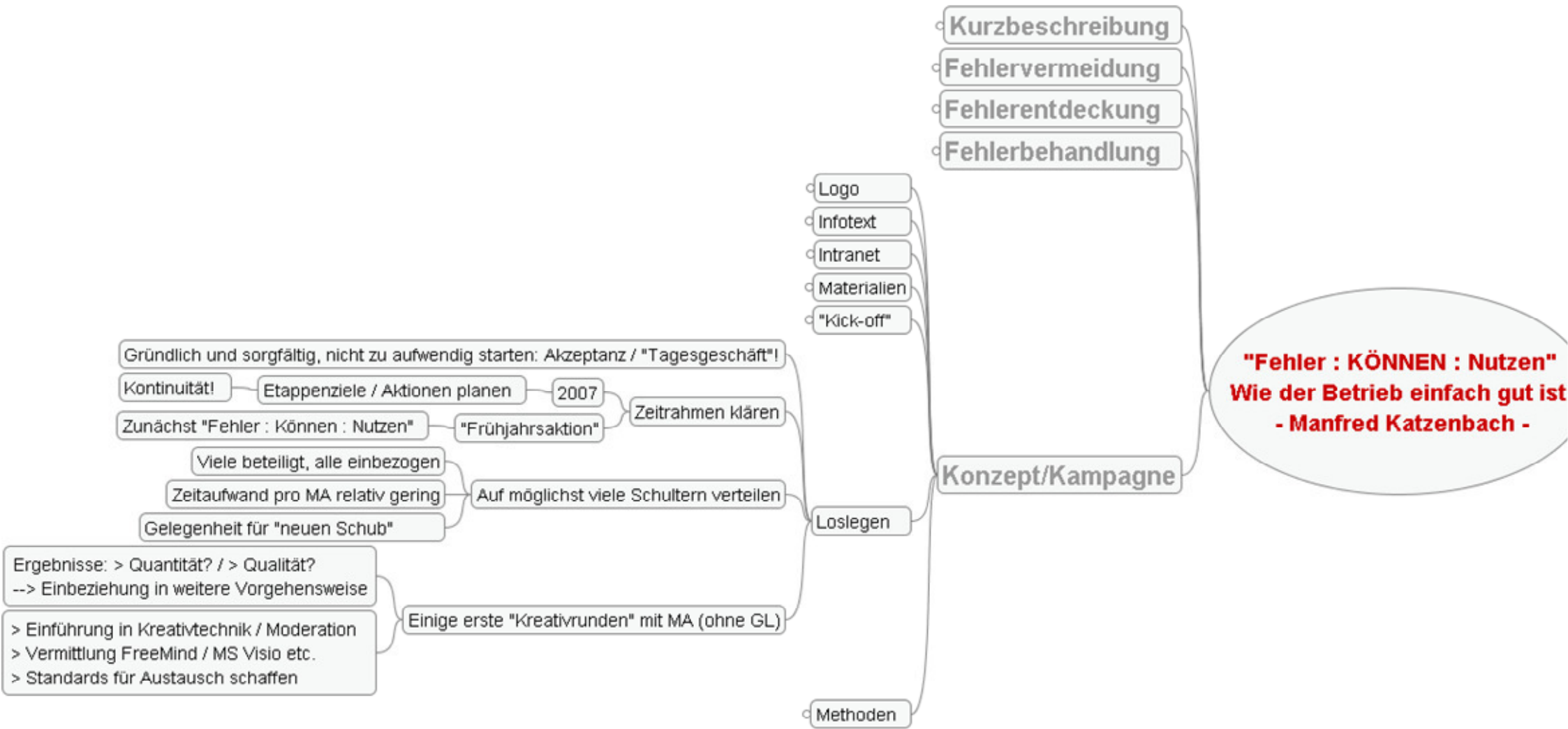
Manfred Katzenbach
projekt:entwicklung
Alte Döhrener Str. 16 • 30169 Hannover
05 11 - 80 45 97 • info@mkatzenbach.de • mobil 01 78 - 8 67 05 02











"Fehler : KÖNNEN : Nutzen"
Wie der Betrieb einfach gut ist
- Manfred Katzenbach -

Nachfolgend ein Ausriss aus meiner systematischen Anleitung zum Thema:



Manfred Katzenbach
projekt:entwicklung

Fehler : Können : Nutzen **Wie der Betrieb einfach gut ist**

Fehler passieren, sie verursachen oft einiges an Ärger, Kosten und Aufwand für ihre Beseitigung, vermeidbaren Fehlern sollten wir also vorbeugen. Manches ergibt und zeigt sich erst in den vielfältigen Konstellationen der Arbeitspraxis und des Zusammenwirkens mit anderen Menschen. Diese Problemstellungen sind eine gute Gelegenheit zu lernen und sich und sein Tun und den Umgang miteinander weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Entwickeln Sie eine konstruktive Einstellung gegenüber Fehlern. Wie schon oft gesagt:

Nur wer nichts macht, macht keine Fehler – aber auch nichts richtig!

Machen wir uns aber auch klar: Nur eine Viertelstunde durchschnittlich pro Tag für vermeidbaren Fehlaufwand welcher Art auch immer summiert sich im Unternehmen im Laufe eines Jahres auf viele Zehntausend Euro. Hier lässt sich zumeist in beachtlichem Umfang einsparen, ohne den Arbeitskomfort der Mitarbeiter zu beeinträchtigen, im Gegenteil.

I. Grundlagen

Aus 7 Elementen formen wir konstruktiven Umgang mit Fehlern im Arbeitsalltag:

1. Stellen Sie verbindliche Leitwerte auf

Ein Fehler liegt dann vor, wenn das tatsächliche Handeln eines Mitarbeiters vom "Soll" abweicht. Damit Mitarbeiter feststellen können, wann sie einen Fehler gemacht haben, müssen sie dieses "Soll" – Ziele und Werte des Unternehmens – kennen. Zu letzteren



...



Manfred Katzenbach
projekt:entwicklung

II. Lösungen

Auf Fehler wird man entweder selbst aufmerksam oder man wird darauf aufmerksam gemacht.

Ersteres bedarf der Achtsamkeit für das eigene Tun und des Geschehens um einen herum, zweiteres erfordert die Bereitschaft, Fehler als Chance zu erkennen und sich und seinen Arbeitsbereich aktiv weiterentwickeln zu wollen.

Reklamationen

Häufig hat man es also mit „Reklamationen“ zu tun, die einem von jemand anderem entgegengebracht werden. Dabei ist es gleich, ob diese Person ein Kollege oder eine Kollegin ist oder Mitarbeiter eines fremden Unternehmens (Kunde, Lieferant, Kooperationspartner). Denn schon im eigenen Unternehmen herrschen, wie allgemein bekannt (aber selten ernsthaft praktiziert), „interne Kunden-/Lieferantenbeziehungen“ aus denen entsprechende Pflichten und Ansprüche hervorgehen.

Reklamationen sind nichts anderes als eine (kostenlose) Beratung, wie man sich, seine Leistung, sein Produkt verbessern kann. Und eine Gelegenheit, die Beziehung zu seinem beruflichen Partner, Kollegen, Kunden usw. zu verbessern. Jeder weiß aus eigener Lebenserfahrung, dass hier über Gelingen oder Mislingen des zukünftigen Miteinanders entschieden wird. Wie haben Sie zum Beispiel das letzte Mal reagiert, als ein Verkäufer freundlich und offen Ihre Beschwerde entgegengenommen und dem Mangel zuvorkommend und kulant abgeholfen hat?

Wir nehmen Kritik und Mängel ernst und spüren den Ursachen für deren Auftreten nach bzw. suchen nach Möglichkeiten, Mängel abzustellen. Dabei helfen uns folgende Fragen:

- Welchen Mangel, Reklamation gibt es?
- Welche Aspekte/Details werden im Einzelnen beanstandet?
- Häufen sich Fehler an einer bestimmten Stelle im Unternehmen? (Leistung, Produkt)
- Welche Ursache hat der beanstandete Mangel bzw. die Reklamation?
- Hängen die Ursachen verschiedener Mängel zusammen? Wodurch?
- Durch wen bzw. was wurde der Mangel bewirkt? Wer war an seinem Entstehen

...



Manfred Katzenbach
projekt:entwicklung

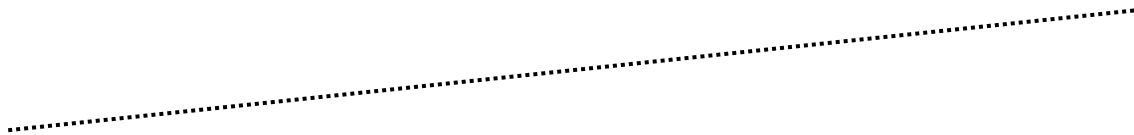
Lösungen statt Probleme

Ein Problem ist kein „Problem“ sondern (der griech.-lat. Wurzel zufolge) eine gestellte Aufgabe oder Streitfrage. Und die sollte gelöst und nicht „hin und her delegiert“ oder in „Meetings“ vertagt werden... Beliebt ist auch das Rückverlagern einer Aufgabe auf den ursprünglichen Auftraggeber durch zügiges und geschicktes Anhängen von weiteren „Problemen“, auch Rückfragen genannt, die dieser garantiert so schnell nicht klären kann (und die zumeist zu klären im Bereich des Beauftragten liegt)... So landen viele Aufgaben doch wieder beim „Chef“ und dort werden sie dann zum Problem, weil der sie nun wirklich nicht alle lösen kann und das auch nicht seine Aufgabe ist...

Stattdessen gehen wir ab jetzt so vor:

„Kommen Sie bitte nicht mit Problemen, kommen Sie bitte mit Lösungsvorschlägen!“

Als „Chef“ sind wir (auch) dazu da, unsere Mitarbeiter in ihrer Arbeit und Entwicklung



...

**Betrachten Sie künftig „Führung“ noch genauer
als das, was es ist:**

**Das wertvollste „Investitionsgut“
für Ihre Unternehmung!**

Vielen Dank
für
Ihre Aufmerksamkeit!



Manfred Katzenbach

projekt:entwicklung

Alte Döhrener Straße 16 • 30169 Hannover

05 11 - 80 45 97 • info@mkatzenbach.de • mobil 01 78 - 8 67 05 02