

Mehr Gewinn mit weniger Stress

Der Newsletter für Ihren beruflichen und persönlichen Erfolg

Saverne, den 28. Februar 2007

Liebe Leser,

angeregt durch die letzten beiden Newsletter habe ich etwas „Marktforschung“ betrieben. Ich habe verschiedene Unternehmen angerufen und gefragt, ob und wenn ja welche wichtigen, faszinierenden Kleinigkeiten (wfK) sie einsetzen. Ich habe ebenso gefragt, an welche wfKs sich meine Gesprächspartner besonders gern erinnern.

Ein paar der genannten Beispiele finden Sie unter den beruflichen Reflektionen, zusammen mit einigen Tipps, wie Sie das Ganze systematisch auf Ihr Unternehmen übertragen können.

Meine Begeisterung für das Bloggen hat weitere Früchte getragen. Zusammen mit Frank Hunck, dem Wirtschaftsverein Selenter See und dem venturepark Blumenburg veranstalten wir am 8. März eine Blogging-Konferenz, an der Sie auch teilnehmen können ohne sich auf den evtl. langen Weg nach Norden zu begeben. Die Konferenz findet nämlich sowohl vor Ort (auf der Blumenburg) als auch parallel im Internet statt. Mehr unter den persönlichen Reflektionen.

Fasziniert hat mich diese Woche besonders ein Podcast von David Maister. Was das ist und warum es mir gefällt – wie immer unter Faszinationen.

Ich wünsche Ihnen viel Freude,



herzlich willkommen zu
„**Mehr Gewinn mit weniger Stress**“

Jörg Weisner

jw@team-success.de

In dieser Ausgabe:

Teil 1: Berufliche Reflektionen

Ein herzliches Willkommen an ca. vierzig neue Leser

Wie kann ich die wichtigen faszinierenden Kleinigkeiten systematisch in meiner Praxis integrieren?

Teil 2: Persönliche Reflektionen

Die 1. Blumenburger-Blogging-Konferenz

Teil 3: Faszinationen

Mit einem Podcast fällt das Joggen viel leichter

Teil 1: Das Berufliche Reflektionen

Ein herzliches Willkommen an ca. vierzig neue Leser

Dieser Newsletter gewinnt immer mehr Aufmerksamkeit. In der neuesten Ausgabe seines monatlich erscheinenden Newsletters hat [Peter Arndt](#) ihn seinen Lesern empfohlen. An Herrn Arndt zunächst einmal ein herzliches Dankeschön für diesen Vertrauensbeweis. Ich habe mich sehr darüber gefreut.

Und noch mehr gefreut habe ich mich, dass dieser Empfehlung bis heute über vierzig seiner Leser gefolgt sind. All diesen Lesern ein herzliches Willkommen bei „Mehr Gewinn mit weniger Stress“. Wenn Sie irgendwelche Fragen zu den bisher erschienen Newslettern, zu den Checklisten oder Downloads haben, schreiben Sie mir einfach eine Mail. Ich freue mich über jeden Gedankenaustausch mit meinen Lesern.

Wie kann ich die wichtigen faszinierenden Kleinigkeiten systematisch in meiner Praxis integrieren?

Zunächst noch einmal die Quintessenz aus den beiden letzten Newslettern:

Um Ihre Kunden zu begeisterten Fans Ihres Unternehmens zu machen, reicht es nicht aus, „nur“ fachlich gute Arbeit zu leisten. Diese fachliche Expertise können die wenigsten Kunden überhaupt korrekt beurteilen.

Was Sie brauchen, sind möglichst viele, wichtige faszinierende Kleinigkeiten, die Ihre Kunden überraschen, verblüffen und begeistern. Mit Hilfe dieser kleinen Gesten, Geschenke und/oder Bemühungen um den Kunden entsteht ein positiver Gesamteindruck Ihres Unternehmens und Ihrer Arbeit.

Wenn dieser Gesamteindruck die Erwartungen Ihres Kunden übertrifft, wird er (oder sie) sie begeistert weiter empfehlen. Wenn dies nicht der Fall ist, wird er sich wohl nicht beklagen, aber er wird Ihre Leistungen als eine Selbstverständlichkeit hinnehmen, über die es sich nicht lohnt, weiter zu reden. Normale Leistungen für normales Geld.

Die entscheidende Frage lautet daher:

Wie erreichen wir es, unsere Kunden jedes Mal aufs Neue zu verblüffen und aufs Neue zu begeistern? Und dies nicht zufällig, weil wir oder unsere MitarbeiterInnen einen guten Tag haben, sondern systematisch geplant und auf Dauer.

Bevor wir zum systematischen Umsetzung kommen, noch ein paar Beispiele aus meiner kleinen Marktforschung auf der Suche nach diesen wichtigen faszinierenden Kleinigkeiten:

Das Rund-um-sorglos-Paket einer Baufirma:

Die Firma [markon bau](#) in Bruchmühle bei Berlin bietet ihren Bauherren auf Wunsch ein sogenanntes „Rund-um-sorglos-Paket“ an. Für dieses Paket müssen die Bauherren einen kleinen Aufpreis zahlen. Viele tun dies, weil sie sich eben nicht um die vielen

Kleinigkeiten kümmern wollen, die ihnen die Firma markon bau damit abnimmt. Soweit so gut. Entscheidend ist jetzt, was markon bau genau macht, im Rahmen dieses Zusatzpaketes und womit sie ihre Kunden verblüfft.

Einen Tag vor der endgültigen Bauabnahme und Übergabe des fertigen Hauses wird eine Putzkolonnen durch das Haus geschickt, die das Haus gründlich von oben bis unten putzt und auf Hochglanz bringt. Es wird nicht nur der übliche Baustaub entfernt, sondern es wird tatsächlich gründlich sauber gemacht. So wie es der Traum jeder Hausfrau ist. Zum Schluß wird dann noch ein Strauß Blumen aufgestellt, als kleine Geste am Rande.

Den Effekt, den das auf die Bauherren hat, können Sie sich vorstellen, wenn sie diese Erfahrung vergleichen, mit dem üblichen staubigen, etwas unpersönlichen Zustand, in dem die Häuser normalerweise übergeben werden. Es ist kein Wunder, dass die Bauherren von markon bau einen begeisterten Gesamteindruck behalten, über den sie gern auch ihren Freunden berichten.

Der „Zusatz-Service“ eines Autohauses

Meine Freundin muß im letzten Jahr ihren BMW mehrfach zum Durchchecken in ein Autohaus in Leipzig bringen. Es traten immer wieder kleine Störungen in der Elektronik auf. Da es sich in jedem Fall um Garantie-Leistungen handelte, entstand kein finanzieller Aufwand, aber immerhin ein zeitlicher. So etwas ist eben immer eher lästig.

Das Autohaus konnte mit einer Winzigkeit dennoch punkten: Wenn meine Freundin ihren Wagen wieder abholte, war er jedes mal pikobello gewaschen und gereinigt, sowohl von innen als auch außen. Diese Leistungen wurden nicht berechnet, sondern gehörten zum Service dazu. Bei dem ganzen Ärger, trug dieses kleine Extra dazu bei, dass der Gesamteindruck sich wieder ins Positive drehte.

Die strahlende Freundlichkeit einer Kellnerin inmitten der größten Hektik

Jörg Petermann beschreibt auf seinem [einfach-persönlich Weblog](#) eine sehr schöne Erfahrung, die er vor kurzem in einem gut besuchten Eiskaffee machen durfte. (Hier ein paar Auszüge aus seinem Beitrag:

„Geschafft und fußlahm finden wir im Eiskaffee gerade noch einen Platz. Es geht zur besten Nachmittagszeit zu. Das Stimmengewirr der Besucher mischt sich unentwegt mit den Fragen und Kommentaren der Bedienung. Gleiche mehre junge Frauen, dem Aussehen nach Schüler oder Studenten, haben alle Hände voll zu tun, alle Bestellungen entgegen zu nehmen, klappernd das Geschirr abzuräumen und die begierig wartende Gäste mit dem Eis- und Kaffeewaren zu versorgen. ...

Mitten in meinen Überlegungen werde ich von einer jungen Frau unterbrochen, die an unseren Tisch tritt und mich einer sympathischen Freundlichkeit, lächelnd nach unseren Wünschen fragt. ...

Die nette freundliche Art der jungen Frau hat mich begeistert. Freundlich lächelnd und mit einem Dankeschön quittiert sie, als ich den Zahlbetrag nach oben korrigiere. Auf meine Frage, was sie denn beruflich einmal vorhat, antwortet sie spontan und ohne großes Erstaunen, dass sie sich für eine Tätigkeit im

Außenministerium der Bundesrepublik Deutschland interessiere. Die ruhigen, bestimmt geäußerten Worte lassen dabei keinen Zweifel offen, dass sie weiß, was sie will. Erneut zeigt sich ein freundliches Lächeln auf ihrem Gesicht, als wäre gerade ihr größter Wunsch in Erfüllung gegangen. ...

Während wir zum Aufbruch rüsten und das Kaffee verlassen, freue ich mich ungemein über das freundliche Erlebnis."

Soweit Jörg Petermann. Sein Beispiel zeigt deutlich, dass es nicht immer die großen Geschenke sein müssen. Die kleinen freundlichen Gesten sind es, die unsere Erfahrung so nachhaltig prägen. (Sein Weblog kann ich übrigens sehr empfehlen.)

Und wie können wir jetzt solche „Kleinigkeiten“ systematisch in unser Unternehmen integrieren?

Eigentlich ganz einfach. Einmal durch den Einsatz von Checklisten. Zum anderen durch eine entsprechende mentale Einstellung bei der Erstellung dieser Checklisten.

Stellen Sie sich bitte vor, Sie würden diese Checkliste nicht nur für Ihr Unternehmen erstellen, sondern im Gegenteil für eine ganze Franchise-Kette von 50, 100 oder noch mehr Unternehmen. Das was sie jetzt erstellen muss also als Muster-Vorlage ebenso für all die anderen Partner-Firmen gelten können. Diese Vorstellung versetzt Sie in die Lage, eine wirklich gute und fundierte Checkliste zu erarbeiten.

Jetzt müssen Sie „nur“ noch Ihre MitarbeiterInnen dazu bringen, auch mit dieser Checkliste zu arbeiten. Mir hat in diesem Zusammenhang folgende Frage gute Dienste geleistet. „Stell Dir vor, du sitzt in einem Flugzeug, welches gleich starten soll. Wie wichtig wäre es Dir jetzt, dass die Piloten ihre Checklisten zur Flugvorbereitung sorgfältig durchgearbeitet haben?“ Die Antwort war bisher von allen: „Sehr wichtig!“

Damit hätten wir den Sinn von Checklisten also schon einmal geklärt. Jetzt müssen Sie noch Ihre Mitarbeiter davon überzeugen, dass diese Checkliste für Ihren langfristigen Praxis-Erfolg genauso wichtig ist, wie die andere Checkliste für den Piloten (und die Passagiere).

Wenn Sie Fragen zu diesem ganzen Komplex haben, zögern Sie bitte nicht, sondern senden Sie mir einfach ein Mail.

Teil 2: Persönliche Reflektionen

Die 1. Blumenburg Blogging-Konferenz

Am 8. März 2007 veranstalten wir gemeinsam mit dem Venturepark Blumenburg und dem Wirtschaftsverein Selenter See e.V. die Blumenburger Blogging-Konferenz.

Blogging, für Unternehmer? Diese Form der Internetkommunikation wird zunehmend von vielen Unternehmen als Ergänzung oder sogar als Ersatz zu ihrem klassischen Webauftritt eingesetzt. Ein Erfolgsbeispiel ist z.B. das [Saftblog](#), das die Kelterei Walther (Arnsdorf/Sachsen) vor über einem Jahr eröffnet hat. Seit dem ist die Firma bundesweit bekannt geworden, ihr Online-Umsatz übertrifft z.T. sogar den ihres Shops vor Ort.

Ein weiteres gutes Beispiel ist das [Teno-Blog](#), in dem Jürgen Heinz und seine Mitarbeiter seit Herbst letzten Jahres einen Einblick in die Welt eines Schmuckherstellers geben.

Auf der Veranstaltung geben wir eine kurze Einführung ins Bloggen und zeigen anhand verschiedener Praxisbeispiele die Möglichkeiten, die ein Blog für Unternehmen bieten kann.

Die Erfahrungen mit der letzten (und bisher einzigen) derartigen Konferenz beim [innovativ-in Business Club](#) haben gezeigt, dass der Wissensstand zwischen den Teilnehmern vor Ort und vielen online teilnehmenden Bloggern sehr unterschiedlich war. Um auch den erfahreneren Bloggern einen möglichst hohen Nutzen aus dieser Veranstaltung zu bieten, werden wir im Web während der Konferenz zu verschiedenen Brainstormings einladen.

Momentan könnten wir uns folgende Themen/Fragestellungen vorstellen:

- Wieviel Wissen gebe ich preis? (Ich will ja nicht nur meine Konkurrenz schlau machen ...)
- Was kann ich tun, um meine Leser besser kennenzulernen?
- Wie kann ich meine Leser ermuntern, mehr zu kommentieren?
- Wie vernetze ich das Wissen im eigenen Blog am Besten? (Tags, Kategorien, Grafische pluinings ...)
- Welche Tools nutzen die anderen, und welche haben sich bewährt? (statcounter, mail, backup, ...)

Die Konferenz wird gleichzeitig online übertragen, damit auch andere Internetnutzer oder Blogger daran teilnehmen können, denen der Weg zur Blumenburg zu weit ist.

Da erfahrene Blogger sehr schnell verlernen, sich überhaupt noch in die Position eines Blog-Neulings hinein zu denken, bietet unsere Konferenz eine gute Möglichkeit, diese beiden unterschiedlichen Sichtweisen zu nutzen und voneinander zu lernen.

Die Teilnahme ist kostenlos, Details zur Anmeldung und Anfahrt können dem Flyer (300 kB) entnommen werden, der unter www.blogmoderatoren.de heruntergeladen werden kann.

Eine Online-Anmeldung ist am einfachsten über diesen Link bei Xing:

<https://www.xing.com/app/events?op=detail&id=106337>

Sollte Sie noch kein Mitglied bei Xing sein, so können Sie sich [über diesen Link kostenlos registrieren](#).

Ich freue mich schon darauf, den einen oder anderen von Ihnen auf der Konferenz begrüßen zu dürfen. Wer bereits seine Online-Teilnahme zugesagt hat, können Sie ebenfalls bei Xing sehen.

Ein paar Impressionen zur Blumenburg und zum Venturepark finden Sie auf meinem [Job&Joy Blog](#) sowie über von dort weiterführende Links.

Teil 3: Faszinationen

Mit einem Podcast fällt das Joggen viel leichter

Dass ich wieder regelmäßiger joggen wollte, hatte ich bereits vor ein paar Wochen hier erwähnt. Bisher konnte ich diese Vorsatz auch treu bleiben. Einer der Motivationsfaktoren ist für mich dabei das Hören von Audio-Seminaren oder wie gestern und heute morgen von Podcasts.

[Wikipedia erklärt das Podcasting](#) wie folgt:

„Podcasting bezeichnet das Produzieren und Anbieten von Mediendateien ([Audio](#) oder [Video](#)) über das [Internet](#). Das [Kofferwort](#) setzt sich aus den beiden Wörtern [iPod](#) und [Broadcasting](#) ([engl.](#) für „[Rundfunk](#)“) zusammen. Ein einzelner Podcast ist somit eine Serie von Medienbeiträgen (Episoden), die über einen [Feed](#) (meistens [RSS](#)) automatisch bezogen werden können. Man kann Podcasts als Radio- oder Fernsehsendungen auffassen, die nicht mehr zu einer bestimmten Zeit konsumiert werden müssen.

Podcasting ließe sich somit als Teilbereich von [Video/Audio on Demand](#) betrachten, jedoch werden letztere Begriffe eher mit kostenpflichtigen und durchsuchbaren Diensten in Verbindung gebracht, während Podcasts in aller Regel kostenlos angeboten werden und dem Konsumenten in einer von ihm ausgewählten Menge von „[Sendern](#)“ (im Jargon „[Feeds](#)“ genannt) nach und nach neue Folgen angeboten werden.“

Das Schöne an den Podcasts ist, dass es inzwischen eine ganze Anzahl von sehr interessanten Themen gibt, die übrigens in den allermeisten Fällen kostenlos angeboten werden.

Im Moment höre ich z.B. einiges von [David Maister](#), einem amerikanischen Berater, der sich auf Professionals (Freiberufler) konzentriert. Die Übertragung der Podcasts ist faszinierend einfach. Man abonniert eine bestimmte Reihe (in diesem Fall eben David Maisters Business Masterclass) über den Store von iTunes. Alles andere geht weitgehend automatisch, sowohl das Downloaden der neuesten Ausgaben als auch die Übertrag auf den iPod. Dem gleichzeitigen Joggen und Lernen steht damit nichts mehr im Wege.

Bis zur nächsten Woche,

Ihr

Jörg Weisner

Copyright © 2006, alle Rechte vorbehalten

Jörg Weisner betreut mit der team success Unternehmer, Freiberufler und ihre Teams, die mehr Gewinn mit weniger Stress erreichen wollen. Sein Coaching-Programm besteht aus vierteljährlichen Workshops, Telefon-Konferenzen, E-mail- und Telefon-Coaching sowie umfangreichen Anregungen, Checklisten, Ideen und Werkzeugen.



Sie dürfen den Newsletter „Mehr Gewinn mit weniger Stress“ gerne an Ihre Freunde und Kollegen weitersenden, vorausgesetzt, Sie lassen ihn so komplett, wie er ist. Der Autor ist Jörg Weisner. Sie können ihn erreichen über: jw@team-success.de.

***Bitte empfehlen Sie diesen Newsletter Ihren Freunden und Kollegen
oder senden Sie ihn weiter.***

Wir wachsen durch Ihre Empfehlung.

Jeder kann diesen Newsletter über <http://www.team-success.de> bestellen.

Wenn Sie diesen Newsletter nicht mehr beziehen wollen, klicken Sie bitte auf den unten stehenden Link.

Wir werden Ihren Namen oder Ihre E-mail-Adresse an keine anderen Personen, Firmen oder Organisationen weitergeben.

team success Unternehmensberatung Ltd. & Co. KG, Dorfplatz 3, 24238 Selent, Tel 04384 5972-0

Geschäftsführer: Jörg Weisner, Handelsregister Plön, HRB 2022, Ust.-Id.-Nr.: DE231366134

Komplementärin: team success Ltd. Company-No: 05604016, 2nd Floor, 145-157 St. John Street, London, EC1V4PY, Großbritannien