

Mitte Februar 2003 fanden die alljährlichen Raesfelder Schlossgespräche in dem bereits gut bekannten Rahmen statt. Auch dieses Treffen stand ganz im Zeichen der sich weiter verdunkelnden Situation in der Bauwirtschaft. Welchen Herausforderungen sich die Sanitärindustrie, der Sanitärgrößhandel und das Sanitärhandwerk gegenübersehen stand denn auch im Vordergrund der Veranstaltung.

So ging Herr Hirschler, Vorsitzender des Fördervereins in seiner Begrüßung direkt auf die kritische Lage der Handwerksbetriebe ein. Auch wenn nach seiner Einschätzung die Situation in der Altbausanierung besser als bei den Neubauinvestitionen sei, bleibe die Situation für das Sanitärhandwerk im Jahre 2003



Die beiden Tage in Raesfeld boten neben interessanten Vorträgen auch wieder ausreichend Gelegenheit zum intensiven Gedankenaustausch (Foto: Volkmar Runte)

SELBSTMOTIVATION

Prof. Cornelius J. M. Beniers von Beniers Consultancy International Business Training Center aus den Niederlanden hielt einen sehr lebhaften Vortrag unter dem Titel "Weg vom Pessimismus - mehr Selbstmotivation". An den Anfang stellte der Referent den Begriff der Motivation. Diese definierte er als Mobilisierung des Menschen über Gefühl und Vernunft. In diesem Zusammenhang verwies er auf eine Untersuchung, nach der nur 50% der Mitarbeiter voll motiviert sind. Er erwähnte in diesem Zusammenhang ein in den USA erschienenes Buch mit dem Titel "7 Habits of Highly Effective people", dessen Thesen er kurz - beinahe holzschnittartig - vortrug.

1. "Be proactic", was nichts anderes heißt, als sich aktiv in seinem (beruflichen) Umfeld zu bewegen.
2. "Vision" - diese ist das Fernziel einer Strategie und führt zu einer emotionalen Identifizierung mit der Vision.
3. "Prioritäten setzen": Aufgaben die wichtig und eilig sind, müssen sofort erledigt werden, Aufgaben, die weder wichtig noch eilig sind, können dagegen im Papierkorb verschwinden
4. "Offene Kommunikation" mit den Kunden.
5. "Aktives Zuhören", denn das Mitdenken erzeugt beim Kunden Zufriedenheit
6. "Synergie" - hierunter verstand der Referent die Fähigkeit sich in die Bedürfnisse des Kunden hineinzusetzen.
7. "Power Capacity" - das Erkennen der eigenen Stärken und Schwächen Aus dem zuvor Gesagten ergibt sich für den Referenten als notwendige Konsequenz, fachliche Methoden und soziale Kompetenz miteinander zu kombinieren.

Als Beispiel für diesen Denkansatz erläuterte er die mögliche Bearbeitung einer Kundenbeschwerde. Anstatt über die Ursache der Beschwerde und der Berechtigung mit dem Kunden zu streiten, könne man den ersten produktiven Schritt mit dem Satz einleiten: "Was schlagen Sie vor?"(WSSV). In diesem Zusammenhang erläuterte der Referent auch

den Unterschied zwischen den Begriffen Zusammenarbeit und Teamwork. Zusammenarbeit ist aus seiner Sicht durch ein eher mechanistisches Zusammenwirken mehrerer Personen gekennzeichnet. Teamwork definierte er hingegen als organisches Zusammenwirken der Beteiligten, sodass jeder der Beteiligten für sich am Ende mehr erreicht als die Einzelperson. Zum Ende des Vortrages wurde den Teilnehmer noch ein Papier mit "Leitlinien zum unternehmerischen Erfolg" und eine "Checkliste und Frageliste zur Steigerung der Motivation" ausgehändigt. **An der anschließenden Diskussion konnte man ablesen, dass Prof. Beniers den Nerv der Zuhörer getroffen hatte.**