

: qualityconsult ag
: Bahnhofstrasse 6
: Postfach 4156
: 6002 Luzern
: Gratistelefon **0800-quality**

: Ausgabe 01_2004
: © 2004 qualityconsult ag



von den guten
Vorsätzen

Grüezi!

Mit Freude und Respekt begrüssen wir das neue Jahr. 2004 - ein Schaltjahr; ein besonderes Jahr?

Mit jedem Glockenschlag wurden in der Silvesternacht weltweit viele Vorsätze gefasst und **gute Wünsche** ausgetauscht. Frustriert werden wohl einige feststellen, dass sie seit Jahren die gleichen Vorsätze formulieren, aber nach 365 oder 366 Tagen diese noch immer unerfüllt sind.

Damit Vorsätze und Ziele erreicht werden können, müssen wir uns diese immer wieder vor Augen führen und **in unserem Bewusstsein verankern**: Schreiben Sie Ihre Ziele und Wünsche sichtbar auf. Teilen Sie Ihre Visionen mit Gleichgesinnten, damit diese Ihre Gedanken mittragen können. Ein paar Anregungen finden Sie in dieser Ausgabe unserer **qualitynews**.

Ich wünsche Ihnen im jungen Jahr **viel Zeit und Raum** für Ihre Wünsche und Vorsätze. Mögen diese in Erfüllung gehen.

Felix Graber, Geschäftsleiter
qualityconsult ag

mail: felix.graber@qualityconsult.ch
Bild von Hedy Salquin www.salquin.ch

qualitynews

Aktuelles zum Thema Qualität und Management

Vorsatz 1: Zeit für gute Kommunikation

Es ist unmöglich, nichts zu sagen. Dennoch wird Vieles nicht gesagt oder nicht offen ausgesprochen. Wer kommuniziert, soll sich immer wieder vergegenwärtigen, wie der Empfänger einer Nachricht diese decodiert und verstehen kann. Dabei ist es unerheblich, ob mündlich, schriftlich oder elektro-

nisch kommuniziert wird. Missverständnisse oder lückenhafte Botschaften führen zu falschen Handlungen oder zu Unterlassungen. Der Aufwand zur Behebung dieser Fehler ist oftmals viel grösser und kostet Zeit und Geld. Unsere Tipps:

- Nehmen Sie sich Zeit für Kommunikation!
- Bereiten Sie Ihre Kommunikation vor!
- Legen Sie alle Fakten auf den Tisch!
- Formulieren Sie klare Botschaften!
- Fragen Sie nach!

Vorsatz 2: Zeit für Aussergewöhnliches

“Besinnung auf die Kernkompetenzen“ in Ehren, doch sind viele im Alltags-trott so eingespart, dass kein Platz für **Spontaneität** bleibt und **Spitzenleistungen** - Aussergewöhnliches eben - ausbleiben. Das alltäglich Normale hat viele Firmen und die Mitarbeitenden fest im Griff. Scheinbare Sonderwünsche von Kunden, Mitarbeitern oder Partnern werden so als störend und übertrieben abgestempelt. Unsere Tipps: Finden Sie bei jeder Gelegenheit heraus, welche **Erwartungen** an Sie und Ihre Mitarbeiter gestellt werden. Versuchen Sie, diese Wünsche und Erwartungen in Leistungen umzusetzen. Nehmen Sie sich die Zeit für Qualitätsanliegen und definieren Sie im Team Spitzenleistungen. Fordern Sie sich heraus, immer etwas **mehr als das Normale** zu leisten und reservieren Sie sich täglich etwas Zeit für Aussergewöhnliches.

Vorsatz 3: Zeit für echte Visionen

“Der Aufschwung kommt bestimmt“, doch echte Visionen sind nach wie vor rar. Gerade in Zeiten des schnellen Wandels und der Unsicherheit über die Konsequenzen von strategischen Entscheiden ist es wichtig, genug Zeit für visionäres Denken zu haben. Nehmen und gönnen auch Sie sich **Zeit zur Reflektion** und gehen Sie auf Ihre Vertrauenspersonen zu, sprechen Sie offen über Veränderungen und entwickeln Sie **gemeinsam Perspektiven**. Um diese **visionären Freiräume** zu erhalten, ist es sinnvoll, sich zu entlasten, Arbeiten verantwortungsbewusst zu delegieren. Die so gewonnene Zeit können Sie für strategi-

sche Gedanken nutzen:

- Wie werden wir qualitative Nummer 1 in der Region, in der Branche?
- Wie ist unser ROE und unser Wissen auch bei halbiertem Marge gesichert?
- Wie gewinnen wir neue Kunden?

Meine Persönlichen Ziele für 2004?



Für einmal überlassen wir den Platz auf dieser 2. Seite von **qualitynews** Ihnen, geschätzte Leserin, geschätzter Leser. Hier ist Platz für Ihre Ziele, Visionen und Wünsche. Schreiben Sie, zeichnen Sie, halten Sie fest, was Sie in diesem Jahr erschaffen möchten.



Wenn Sie Ihre Ziele mit uns teilen wollen, dann senden Sie diese Seite per Fax auf 041 / 226 45 37. Wir werden Sie dann 1 x pro Semester kontaktieren um den „Erfolg“ Ihrer Ziele zu würdigen. Unverbindlich aber vertrauensvoll.

Notizen aus dem Markt: Regionalbanken

Regionalbanken seit 01.01.2004 mit neuem Marktauftritt: Mit Beginn des Jahres agieren 31 von 75 Regionalbanken neu unter einem gemeinsamen Dach. Die Clientis Banken haben innerhalb der RBA-Bankengruppe ihre Kräfte gebündelt und präsentieren sich jetzt überregional mit einem einheitlichem Marktauftritt.



Service



qualitybench

Nutzen Sie den Schwung des neuen Jahres: Melden Sie sich für die kostenlose Mitarbeiterbefragung an. Auf der Basis eines standardisierten Fragebogens können Firmen ab 10 Mitarbeiter anonym und kostenlos die aktuelle Mitarbeiterzufriedenheit erheben lassen. Die qualityconsult ag hat bald 1000 Mitarbeitende von rund 30 Regionalbanken und weiteren KMU befragt und in qualitybench berücksichtigt.

Anmeldung per Mail:

sekretariat@
qualityconsult.ch

oder Gratis-Telefon:
0800-quality

Neu im Angebot führen wir den Benchmark für Hauseigentümer, Liegenschafts- und Immobilienverwalter zur Messung der Zufriedenheit der Mieter (Mieterbenchmark / Liegenschaftsvergleich).

Firmenportrait

Gerne senden wir Ihnen unser Firmenportrait per Post zu.

www.qualityconsult.ch

qualityconsult ag

Unternehmensberatung für **Qualität:Strategie:Organisation**

Die **qualityconsult ag** ist als unabhängige Beratungsunternehmung für Banken, Vermögensverwalter, Treuhandunternehmungen und weitere Firmen in verwandten Branchen tätig. Unsere Kernkompetenzen liegen im Bereich der **Qualitäts-, Strategie- und Organisationsberatung**. qualitybench ist ein eingetragenes Warenzeichen.