

MS Management-Service Dr. Rohrbach wird 10 Jahre alt

– und was haben Sie davon?



Liebe Kunden, Interessenten und Freunde von MS Management-Service Dr. Rohrbach,

10 Jahre, das ist ein Grund zum Feiern, und Sie sind alle eingeladen!

Feiern kann man auf ganz unterschiedliche Weise: Lustig

und fröhlich mit einer Party oder festlich-feierlich, mit gelehrten Vorträgen. Wir wollen unser Jubiläum mit einer Team Syntegration begehen. Was eine TS ist und was sie für Ihr Unternehmen leisten kann, ist weiter unten in der Geschichte unseres Unternehmens beschrieben. Um auch Ihnen, liebe Leserin, lieber Leser, die Möglichkeit zu geben, ein ganz besonderes Verfahren zur Effizienzsteigerung großer Meetings kennen zu lernen, plane ich vom 24. bis 26. Juli 2003 eine einschlägige Veranstaltung, zu der ich Sie schon jetzt recht herzlich einlade.

Und was gab es Neues im letzten Quartal?

In den vergangenen Monaten habe ich mich intensiv mit dem Thema: „Das Zielvereinbarungsgespräch“ befasst, einem weiteren Aspekt unseres Kernthemas „Motivation“. Bei der Auseinandersetzung mit dem, was zu diesem Thema auf dem Markt ist, konnte ich wieder einmal erkennen, wie gut philosophische Bildung ist: Motivation steht und

fällt mit der Kategorie des Willens. Wer diesen – wie etwa die bekannten Motivationsgurus – nur als Frage der Intensität behandelt, hat eben nur einen abstrakten Willen zum Gegenstand. Er trennt den Willen von den Mitteln seiner Verwirklichung. Wer in Zielvereinbarungsgesprächen die Ziele allein und nicht Ansätze zur Zielerreichung (= Mittel und Wege) thematisiert, treibt seine Mitarbeiter mit diesen Abstraktionen in die Verzweiflung und handelt sich womöglich ein „der Chef spinnt“ ein.

Und was gibts demnächst Neues?

„Erfolgreich führen in Querschnittsfunktionen / Führen ohne hierarchische Macht“ – demnächst auch *in English available* – und

alle, die unsere **neuen Motivationsbroschüren** nicht in Papierform kaufen wollen, können diese per Pdf-Downloads direkt von unserer Home-Page erwerben.

Einen ersten wichtigen Beitrag zum Thema **e-learning** leistet **S. R. T.**, das Unternehmen meiner Frau: Hier entsteht ein Selbstlernprogramm zur Verbesserung der Rechtschreibung. In Lernschritten, deren Umfang Sie selbst bestimmen, gewinnen Sie Sicherheit in allen Fragen zum Thema. Zeit raubendes (zeitraubendes?) Herumsuchen im Duden erübrigt sich, ein abstrakter Glaube in die

im Übrigen (im übrigen?) nicht immer als einwandfrei getesteten Korrekturprogramme weicht konkretem Wissen um Regeln, Ausnahmen und Neuerungen. Die Schriftstücke Ihres Hauses sehen einer orthografisch gesicherten Zukunft entgegen, ohne dass schreibende Mitarbeiter sich in ein meist ungeliebtes, weil als ehrenrührig angesehenes Seminar zwingen müssen.

Das Programm ist über <http://elearning.management-service-rohrbach.de> abrufbar und kann selbstverständlich auch als Firmenlizenz erworben werden.

Und was geschah in den vergangenen 10 Jahren?

Es war im Januar 1993 als ich für meinen Management-Service den ersten Auftrag nach Hause brachte. Im Laufe der folgenden 10 Jahre hat mein kleines Unternehmen eine Entwicklung genommen, die gerade auch für die interessierten Noch-Nicht-Kunden unter Ihnen erwähnenswert ist.

Am Anfang fiel Kunden auf, dass manche ihrer Mitarbeiter Kunden gegenüber oder auch sonst in der Öffentlichkeit nicht die Wirkung erzielten, die sie sich wünschten. Folglich standen die persönlichen kommunikativen Fähigkeiten in Rhetorik-, Präsentations-, und Kommunikationsseminaren im Mittelpunkt des Kundeninteresses.



Auch das Thema „Kundenorientiertes Verhalten von Mitarbeitern“ wurde anfangs noch als Herausforderung einzelner Individuen gesehen. Sehr bald aber konnten wir aufzeigen, dass eine so komplexe Materie, wie es Kunden nun einmal sind, nur über eine konzertierte Aktion aller Beteiligten zu managen ist. So entwickelte sich in der Folge fast von selbst die Auseinandersetzung mit dem Thema „soziale Kompetenz“.

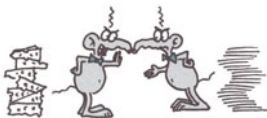
Teamentwicklung hieß nun das wichtigste Thema. Ich erinnere mich in diesem Zusammenhang gerne an einen besonderen Auftrag:



Für die Kundenservice-Centers eines Hauses sollte ein Auftakt-Event mit Bezug zum Thema Team durchgeführt werden. Ich ließ damals drei kurze Videofilme zum Thema konzipieren und drehen. Das machte den Teilnehmern und mir nicht nur einen Heidenspaß, es war auch ein praktischer wie gedanklicher Beitrag zum Thema Team.

Ein Produkt aus dieser Entwicklungsarbeit war auch das Seminar „Miteinander reden im Konfliktfall“. Gerade kostenbewusste Kunden hatten erkannt, dass Mitarbeiter bei schwelenden Konflikten zumindest in Gedanken nicht bei der Arbeit sind, sondern dabei, ihren

Kontrahenten eines auszuwischen. Ein teurer Spaß – für das Unternehmen!



Schon hier wird erkennbar: MS Management-Service hat sich auf dem Feld der Kommunikation vom Produkt- zum Systemlieferanten entwickelt.

Schließlich erhielt ich Ende der 90er den Auftrag, die Zusammenführung von drei Raffineriestandorten als Kommunikationsfachmann zu begleiten. Die Herausforderung, die damit verbunden war, lautete: Die Organisation von Kommunikation.

Und wir wollen Sie auch in der Zukunft dabei unterstützen, Ihre Kopfarbeiter produktiver zu machen. Wie?

Impulse erfuhrt die aktuell vierte Station der Entwicklung von MS Management-Service insbesondere durch die Lektüre eines MoM-Letters, geschrieben von Dr. Martin Pfiffner. Kommunikation ist ja nicht nur deshalb ein herausragendes Thema, weil mangelhafte Kommunikation Millionen an Werten vernichtet, sie ist besonders deshalb ein wichtiges Thema, weil durch sie die Kultur eines Unternehmens und seiner Leistungsträger auf dem Prüfstand steht. Und das ist gleichzeitig *der* neuralgische Punkt von Kommunikation. Das Gelingen von Kommunikation und allem, was von ihr abhängt, hängt wiederum vom guten Willen des Einzelnen ab. Daher ist die Frage nach der optimalen Organisation von Kommunikation nichts Geringeres als die Frage: Wie organisiere und sichere ich eine für das Wohl und Wehe meines Unternehmens notwendige Einstellung?



Hier wird in diesem Jahr ein Schwerpunkt unserer Arbeit liegen.

Wir wünschen allen Leserinnen und Lesern ein erfolgreiches Jahr 2003.

Gerdt und Susanne Rohrbach



MS Management-Service
Dr. Rohrbach

Waldstr. 45
91154 Roth

Tel. 0 91 71/8 82 15
Fax. 0 91 71/8 83 17

E-Mail:
MSRohrbach@t-online.de

Wir möchten diesen Info-Blitz dazu nutzen, den Dialog mit Ihnen aufzunehmen, bzw. auszubauen.

*Wir freuen uns auf Ihre Fragen und Anregungen unter
MSRohrbach@t-online.de !*

Ihr
MS Management-Service
Dr. Rohrbach

*Gerdt und
Susanne
Rohrbach*



Haben Sie Kollegen/Freunde, die sich auch für unsere Themen interessieren? Einfach auf weiterleiten klicken.

www.management-service-rohrbach.de