

# Beziehungsmanagement intern

## Mehr Zeit für Mitarbeiter bringt mehr Zeit für Kunden

Regina M. Jankowitsch\*

Besserer Umgang mit MitarbeiterInnen schafft Potenzial für mehr Akquisition und Kundenpflege: Das ist – kurz gefasst – das Ergebnis einer gemeinsamen Studie von Coaching & Moderation und der Universität Linz, in der zwölf CEOs österreichischer Bankinstitute zum Thema „Soziale Kompetenz“ interviewt wurden.

Zwei Drittel aller Befragten widmen ihre Zeit mehrheitlich Kunden und würden das sogar noch intensivieren wollen. Gleichzeitig aber sind drei Viertel der CEOs mit der Effektivität und Effizienz im Umgang mit den eigenen Mitarbeitern unzufrieden. Dort herrscht Handlungsbedarf. Was ist also zu tun?

■ **Mehr „Excellence“ im Beziehungsmanagement mit MitarbeiterInnen.** Unproduktive,

weil schlecht vorbereitete und moderierte Sitzungen rauben allen Beteiligten Lust und Zeit. Jede Führungskraft sollte sich folgende Fragen stellen: Beherrsche ich die Spielregeln von Sitzungsmoderation und

### BUSINESS BEHAVIOUR



\*ist Gründerin und Inhaberin von Dr. Regina Maria Jankowitsch Coaching & Moderation [www.jankowitsch.at](http://www.jankowitsch.at)

Gruppendynamik? Habe ich effiziente Mechanismen und Strukturen, mit denen ich meine internen Meetings vorbereite? Ist mir selbst klar, was ich den MitarbeiterInnen sagen will und welche Konsequenzen sich daraus auch für mich ergeben?

■ **Mehr Wissen über die Befindlichkeiten im Team.** Nur 16 Prozent der von uns interviewten CEOs wussten, wie ihr Team sie sieht. Es lohnt sich aber zu wissen, wie MitarbeiterInnen über das Unternehmen, die Führungskräfte und deren Agieren denken. Regelmäßige Befragungen sowie eine variable Plattform von Feedback-Möglichkeiten helfen, den Nebel zwischen Vorstandsetage und Mitarbeitern zu lichten.

■ **Bildung einer gemeinsamen Führungskultur.** Einigen Sie sich – etwa im Rahmen von Workshops – auf Spielregeln der Führung. Beginnen Sie da-

mit in der Vorstandsebene und gehen dann gemeinsam auf die Manager der zweiten und dritten Ebene zu. Ungeachtet unterschiedlicher Persönlichkeiten ist es möglich und wichtig, ein Mindestmaß an Parametern zu definieren, das Führungscrew wie MitarbeiterInnen als Grundgerüst für den Umgang miteinander dient. Jede/r im Haus muss wissen, was Anerkennung und was Ablehnung bringt.

■ **Orientierung als Motivationsfaktor als Produktivitätsfaktor.** Klingt paradox, ist aber treffend: Mehr qualitatives Investment in den Umgang mit MitarbeiterInnen schüttert TopmanagerInnen nicht zu, sondern spielt sie à la longue frei, sich mehr mit Akquisition und Kundenpflege zu befassen. Effiziente Kommunikation mit der Crew kann mehr Zeit und Geld sparen als großangelegte Strukturmanöver.

### GOURMET-WATCHLIST

>> **Abendessen, thematisch** La Salvia, ein typisch italienisches Alimentari (Feinkostgeschäft), das vorwiegend Produkte aus dem geografischen Dreieck Friaul-Julisch-Venetien, Slowenien und Istrien führt, lädt ein zu einem „Giorno a Bologna“. Dieses Themenabendessen findet am 14. Februar um 19.30 Uhr statt. Aufgekocht wird Pasta (**Gramigna con la salsiccia, Paglia e fieno al ragu di manzo**), **Cotechino con lenticchie** (Cotechino ist ein nicht ganz leichtes Wurstbrät, eine Spezialität aus magerem Schweinefleisch mit Gewürzen, dazu werden Linsen serviert) dazu **Pinzimonio di verdure fresche** und als Dessert **Panna cotta**. Der **Grappa** danach scheint sich unweigerlich aufzudrängen. Kosten für das Menü: 24 € pro Person (ohne Getränke). Maximal zehn Plätze, deshalb Voranmeldung per Mail erbeten.

>> **La Salvia, Yppenplatz/Ecke Weyprechtgasse, 1160 Wien, Brunnenmarkt. Tel.: (01) 236 72 27. E-Mail: negozio@lasalvia.at, www.lasalvia.at**

>> **Kochen im Magazin** Das Salzburger **Restaurant Magazin** bietet **Kochkurse** zu diversen Themen und unter der fachkundigen Anleitung von Küchenchef Maximilian Aichinger an. Und zwar zu folgenden Terminen:

>> 23. 2.: **Anti-Aging-Küche** – Das Geheimnis der ewigen Jugend. Gesunde Ernährung ohne Einschränkungen? Gewusst wie – genießen ohne Reue. Kosten: 120 €.

>> 16. 3.: **Asien – Europa.** Europäisch-asiatische Fusionsküche. Kosten: 120 €.

>> 23. 3.: **Osterträume (Geflüster).** Lamm, Kitz, Hase. Kosten: 135 €.

>> 13. 4.: **Saucen, Fonds und Jus.** Das wahre Geheimnis einer großen Küche. Kosten: 129 €.

Die Kurse finden jeweils von 15 bis 19 Uhr in der Seminarküche des Magazin statt. Anschließend wird das viergängige Menü gemeinsam verputzt. Dazu kann man sich auch **Gäste einladen**, allerdings schlägt sich das mit 49 € pro Person (plus Gedeck) zu Buche. Anmeldung! >> **Magazin, 5020 Salzburg, Augustinergr. 13. Anmeldungen unter (0662) 84 15 84 oder office@magazin.co.at. www.magazin.co.at**

>> **Zwölf Weine** Einmal im Monat gelangen im **Restaurant Le Ciel** des Grand Hotel Wien zwölf Weine aus Privatbesitz zur **Verkostung** – inkl. passendem Menü. Die Verkostung der Weine erfolgt blind. So können die edlen Tropfen einander direkt gegenübergestellt werden. Am 16. Februar sind edle Tropfen aus **Bordeaux** (u. a. Ausone, Sociando, Phelan), Jahrgang 1990, dran. Kosten: rund 195 €. Beginn: 19.30 Uhr. Preise beinhalten Weine und Menü. Reservierung erbeten.

>> **Le Ciel, Grand Hotel Wien, Kärntner Ring 9, 1010 Wien. Tel.: (01) 585 77 45 (Gunnar Grässl), E-Mail: leciel@grandhotelwien.com, www.grandhotelwien.com**

max essentinken@derstandard.at



### CORTIS NÄHRWERT

Zu Gast bei Bankiers

Nun steht ja außer Frage, dass auch und gerade jene Menschen, denen wir treuen Herzens unser Schwerstverdienendes anvertrauen, über besonders gute Manieren, erstklassigen Geschmack, einen begnadeten Schneider und ein seltenes Talent zur gepflegten, unverfänglich amüsanten Unterhaltung verfügen – warum sonst überliefern wir ihnen wohl die Zinsen an dem, was vom Schweiß des Angesichts überbleibt? Aber deshalb gleich mit ihnen essen gehen? Offenbar gibt es Leute, die dies gerne tun oder zumindest nicht verhindern können, weshalb nun die Erste Bank in ihrer Zentrale das Dachgeschoss zum spektakulären Privatrestaurant samt atemberaubender Terrasse umbauen ließ – sicherheitshalber vom selben Architekten, der schon das ebenerdige „Fabios“ zum alleits bewundernden Tempel des Teuren zu gestalten wusste. Mittags wird in diskreten Kobeln mit Blick auf die Kuppel der Hofburg getafelt, des Abends dürfen Unternehmen mit gutem Draht zum Aufsichtsrat hier ihre Produkte oder sonstige Wohltätiges vorstellen. Wer eingeladen wird, sollte zusagen: Die Speisen reichen jedem Nobelwirten zur Ehre, die edlen Flaschen kommen von wohlbekannten Winzern – gesehen hat man sie dennoch nie zuvor – Sonderabfüllung für die Bank ... Es hilft, den Mann, der hier die Oberhand hat, zu kennen: Robert Letz, Leiter der Betriebsverpflegung der Bank, hat fünf Jahre unter Helmut Österreichers begnadeter Fuchtel gearbeitet, als dieser noch im Steirerck war. Da wundert es nicht weiter, dass hier alles erste Klasse hat.

### Sudoku Zahlenrätsel

Nr. 564 leicht

7				5	9	8	4	
5			4	2	3		9	1
	3	7		9		1		5
				6				
9	1			8		2	6	
4	1			9	3	7		8
	5	2	6	4				7

Nr. 565 extrem schwierig

				4	2			
	5					3		
	8		1				7	
	1			2		8		6
9				3				5
4		6		5				9
	9				7			8
		2						1
				9	8			

9	5	1	2	7	4	6	3	8
4	8	2	3	6	9	7	5	1
6	3	7	8	5	1	4	9	2
2	1	4	6	3	8	5	7	9
3	6	9	5	1	7	8	2	4
5	7	8	9	4	2	1	6	3
8	4	3	7	2	5	9	1	6
7	9	6	1	8	3	2	4	5
1	2	5	4	9	6	3	8	7

**Spielregeln:** Das Rastergitter ist so auszufüllen, dass die Zahlen von 1 bis 9 nur je einmal in jeder Reihe, in jeder Spalte und in jedem Kästchen zu dreimal drei Feldern vorkommen. Die Auflösung erscheint im nächsten STANDARD und im Internet auf [derStandard.at](http://derStandard.at), wo sich das aktuelle Zahlenrätsel auch in einer Onlineversion findet.

<http://derStandard.at/Sudoku>

Auflösung Rätsel Nr. 563

© Puzzle by websudoku.com

DER STANDARD

Sudoku am Handy spielen: SMS mit „Sudoku“ an 0900 100 330 (Preis: 5,-)

### KARRIERENSTANDARD, BILDUNG & KARRIERE

**Redaktion:** Karin Bauer (Leitung), [karin.bauer@derStandard.at](mailto:karin.bauer@derStandard.at), Heidi Aichinger, [heidi.aichinger@derStandard.at](mailto:heidi.aichinger@derStandard.at), Bernhard Madlener, [bernhard.madlener@derStandard.at](mailto:bernhard.madlener@derStandard.at),  
**Anzeigen:** (+43/1) 531 70, DW 291, [karrieren@derStandard.at](mailto:karrieren@derStandard.at)  
Robert Beck (Leitung), Dagmar Klachel, Sonja Schneider, Nadja Bortolami  
**Bildung & Karriere:** Daniela Cech, (+43/1) 531 70, DW 424, [daniela.cech@derStandard.at](mailto:daniela.cech@derStandard.at)  
**Chiffre-Post:** Standard Verlagsges. m. b. H., 1014 Wien, Herrengasse 19-21, [chiffre@derStandard.at](mailto:chiffre@derStandard.at)

„Das Sprichwort  
„Man lebt nur einmal“  
gilt nicht für  
mein Berufsleben.“



Hier beginnt's.  
Jeden Samstag im  
KARRIERENSTANDARD

Als renommiertes und bekanntes österreichisches Printmedium im Segment der Qualitätstageszeitungen, suchen wir

## VERKÄUFER/IN IM INNENDIENST für den IMMOBILIENSTANDARD

### Folgende Aufgaben erwarten Sie

Präsentation unseres Unternehmens und unserer Dienstleistungen am Telefon, kompetente Beratung unserer Kunden hinsichtlich unserer Produktpalette, aktiver Verkauf unserer Angebote an Kunden und potenzielle Geschäftspartner, Aktualisierung unserer Kundendatei, allgemeine Korrespondenz wie Angebote, Schriftwechsel und Auftragsbearbeitung.

### Unsere Anforderungen

Ausgezeichnete Deutschkenntnisse und kommunikative Fähigkeiten, überzeugende Persönlichkeit mit Vertriebstalent, Organisations- und Koordinationstalent, ein hohes Maß an Eigenmotivation, Spaß am telefonischen Kontakt.

### Wir bieten Ihnen

Erfahrenes und dynamisches Team, Angestelltenverhältnis oder freies Dienstverhältnis, Leistungs- und erfolgsorientierte Bezahlung.

Ihre aussagekräftige Bewerbung schicken Sie bitte an:

IMMOBILIENSTANDARD  
c/o IMV Medien AG  
Henning Leschhorn  
Linke Wienzeile 244-246/Stiege 2/1. OG, 1150 Wien  
E-Mail: [henning.leschhorn@derStandard.at](mailto:henning.leschhorn@derStandard.at)



Die Zeitung für Leser

„Mein erster Job hat  
an einem Samstag begonnen.  
Mein nächster wird das auch.“



Hier beginnt's.  
Jeden Samstag im  
KARRIERENSTANDARD

Kunden binden und Kunden finden – Ihre Persönlichkeit und Ihr Engagement entscheidet über den gemeinsamen Erfolg. Als renommiertes und reichweitenstärkstes österreichisches Printmedium im Segment der Qualitätstageszeitungen, bieten wir eine ausgezeichnete Plattform, um die Erreichung der Werbezielsetzungen unserer Kunden und Partner zu ermöglichen. Zur Erweiterung unseres erfolgreichen, dynamischen Telefonmarketing Teams suchen wir zum ehestmöglichen Eintritt eine/n

## MITARBEITER/IN im Telefonmarketing

### Folgende Aufgaben erwarten Sie:

- Präsentation unseres Unternehmens und unserer Dienstleistungen am Telefon
- Kompetente Beratung der Kunden hinsichtlich unserer Produkte
- Aktiver Verkauf unserer Angebote an Kunden und potentielle Geschäftspartner
- Aktualisierung unserer Kundendatei
- Allgemeine Korrespondenz wie Angebote, Schriftverkehr usw.

### Für diese Position bringen Sie mit:

- Ausgezeichnete Deutschkenntnisse und kommunikative Skills
- Eine überzeugende Persönlichkeit mit vertrieblischem Talent
- Organisations- und Koordinationstalent
- Ein hohes Maß an Eigenmotivation
- Spaß am telefonischen Kontakt

### Wir bieten Ihnen:

- Junges und dynamisches Team
- Ein freies Dienstverhältnis
- Leistungs- und erfolgsorientierte Bezahlung

Ihre aussagekräftige Bewerbung schicken Sie bitte an:

DER STANDARD, Herrn Alfred Gottsbachner,  
Herrengasse 19-21, 1014 Wien,  
E-Mail: [alfred.gottsbachner@derStandard.at](mailto:alfred.gottsbachner@derStandard.at)



Die Zeitung für Leserinnen