

Zusammenfassung des Startup-Workshops RKW-EU- Qualifizierungsprojekt KOMM-Dynamik am 01.12.2009

Folgende thematische Schwerpunkte wurden durch fachliche Kurzpräsentationen vertieft und mit den TeilnehmerInnen diskutiert:

Erläuterung des Qualifizierungskonzeptes und der sechs überbetrieblichen Blockseminare

Blockseminar 1:

Qualifizierung der **Individualkompetenz** für effiziente Kommunikation im Arbeitsleben

Blockseminar 2:

Qualifizierung der **Strukturkompetenz** für Kommunikationsabläufe in der Arbeitspraxis durch gezielten Einsatz geeigneter Organisationsformen (Organisation von Kommunikation im Unternehmen)

Dieses Blockseminar wird im Verbund mit der Anwaltskanzlei Herfurth & Partner, Hannover, durchgeführt:

Rechtliche Schwerpunkte sind hierbei:

- Sicherheit von Kommunikationsfällen im Arbeitsleben, z.B.
 - Organisation elektronischer Kommunikation gem. aktueller Rechtslage (ab September 2009 neue Rechtsvorschriften)
 - Schutz von Informationen und Kommunikationsvorgängen vor Missbrauch Dritter (Datendiebstahl, Wirtschaftsspionage)

Blockseminar 3:

Qualifikation für kommunikationsgestützte Arbeitsformen (**Prozesskompetenz**), z.B. Führungs- und Teamarbeit (Organisation des eigenen Arbeitsumfeldes für effiziente Kommunikation)

Blockseminar 4:

Kommunikations- und Informationsanforderungen z.B. **Zielkunden, Market-Player**

Blockseminar 5:

International Corporate Behaviour: kommunikationsgestütztes Management unterschiedlicher internationaler Geschäfts- und Arbeitsmentalitäten und Landeskulturen

Blockseminar 6:

Nachhaltigkeit von Kommunikation / Kontrolle: Strukturierung der Anforderungen aus internen und externer Kommunikation bezogen auf die Kommunikationsprozesse im Unternehmen.

Festgestellt wurde dabei, dass **teilnehmende Unternehmen für verschiedene Blockseminare verschiedene Fachabteilungen entsenden können**, z.B. zum Blockseminar 5 „internationales Kommunikationsmanagement“ die Abteilungen Einkauf, Vertrieb, Marketing, zum Blockseminar 4 „Kommunikationsgestützte Kundenführung“ (z.B. durch Account Management) die Abteilung Vertrieb, zum Blockseminar 6 „Aufbau ganzheitlicher Kommunikationsprozesse intern / extern“ die Abteilungen Controlling und Marketing.

Blockseminar 1 (Individualkompetenz) + Blockseminar 2 (Strukturkompetenz) stellen Grundlagen-Workshops dar. Jedes Unternehmen sollte eine Person benennen, die alle Seminare durchläuft. Nach Abschlussprüfung erhält diese ein RKW-Zertifikat und ein IHK-Zertifikat (wenn gewünscht) und sichert die nachhaltige Entwicklung der Kommunikationskultur auch nach Projektende im Unternehmen ab.

Definition der unternehmensinternen Projekte:

Komm-Dynamik ist auf die betriebliche Praxis fokussiert. Jedes der teilnehmenden Unternehmen definiert ein internes Projekt (Schwachstelle) und optimiert diese im Rahmen der Projektarbeit.

Beispiele

Kundenmanagement durch Account-Management – alle im Unternehmen gehören an einen Tisch, um Kunden erfolgreich zu führen:

Geschäftsentwicklung und Kundenführung ist schon längst nicht mehr alleinige Aufgabe des Vertriebs. Hierfür sind die Prozesse zu komplex und jede Menge Umfeldeinflüsse zu beachten.

- Was tue ich aber gegen die Sprachlosigkeit zwischen z.B. Einkauf, Vertrieb und Controlling?

Aufgabe dieses internen Projektes wird es sein, Kundenführung abteilungsübergreifend und über alle Hierarchieebenen hinweg zu organisieren und in ein schlagkräftiges System zu überführen.

Sicherheit und Rechtskonformität bei elektronischem Datenverkehr und der Internetpräsenz

Mehr als die Hälfte aller mittelständischen Unternehmen beachten die gesetzlichen Vorgaben für die Homepage des Unternehmens nur unzureichend. Aggressive Wettbewerber oder findige Anwälte mahnen solche Vergehen regelmäßig ab, die Kosten hierfür sind nicht unerheblich. Die Betroffenen tun nichts, außer im Fall aller Fälle zu zahlen und dann erst zu optimieren.

Unternehmen, die Geschäfte über das Internet tätigen, müssen eine Reihe von Fallstricken beachten, z.B. richtige Platzierung der AGB, Datenschutzerklärung oder erlaubter Versand von Werbe-Mails.

Verletzen Unternehmen durch interne Fehler die Vorschriften zum Datenschutz, so kann dies erhebliche Bußgeldstrafen nach sich ziehen. Das Risikomanagement bezüglich Schutzes von z.B. Kundendaten, Sicherheit in der internen elektronischen Kommunikation und Firmen-Knowhow ist trotz ausgefeilter Hardware teils immer noch wenig ausgereift. Schwachstelle ist der Mensch, Mängel in der Kommunikationsorganisation sind an der Tagesordnung – gleichzeitig häufen sich die Kontrollen der Datenschutzbehörden spürbar. Für Unternehmen ist die Situation seit Inkrafttreten des verschärften Schutzes von Arbeitnehmerdaten nicht einfacher geworden:

Welche Zugriffsrechte habe ich als Arbeitgeber? Wie weit reicht meine Kontrollfunktion? Welche Daten meines Personals genießen einen besonderen Schutz?

Entwicklung und Organisation eines Schnittstellen-Managements für durchgängige Kommunikation in Phasen der Kurzarbeit:

Kurzarbeit bedeutet neben Kostenreduzierung immer Kommunikationsbrüche, Motivations- und Produktivitätsverlust. Letztlich leiden darunter die Kunden und somit das Geschäft. Worauf warten denn die Unternehmen in Kurzarbeit? Eine der neuen Umfeldsituation angepasste Kommunikationsstrategie sichert die Leistungsfähigkeit nachhaltig ab, nur kommt das nicht von alleine!

„Corporate Wording“ - das Unternehmen spricht mit einer Sprache:

Sie erfragen in verschiedenen Abteilungen Fachinformationen – Ihnen werden für denselben Sachverhalt unterschiedlichste Begrifflichkeiten geboten: „Brandschutz / Sicherheitstechnik / Brandvermeidung / Brandbekämpfung / Brandvorsorge“. Noch interessanter sind hier Recherchen bezüglich durchgängiger Bezeichnungen auf Homepage und bei Prospektblättern. Damit beraubt sich das Unternehmen elementar wichtiger Alleinstellungsmerkmale, verwässert sein Standing, wird ganz leicht kopierbar – und der Wettbewerb lacht sich ins Fäustchen.

Oder rufen Sie einmal bei Firma „XYZ“ an: Sie hören in 75% der Fälle unterschiedliche Begrüßungen: „Unternehmen XYZ“ + „Firma XYZ“ + (bei Jens Müller, Einkauf) „XYZ, Müller“.

Das ist in der Außendarstellung unprofessionell und wirft ein schlechtes Licht auf das Unternehmen.

Diese und andere gewünschte Praxis-Themenfelder gehen wir gemeinsam in den Unternehmen an und optimieren sie.

Ist dieser oder jener der angesprochenen Schwerpunkte auch für Ihr Unternehmen relevant?

Noch können Sie am Projekt teilnehmen. Die Investition in Form des finanziellen Eigenanteils von 4.600,00 € wird sich mit Sicherheit für Sie auszahlen.

Kontakt, weitere Informationen, ein persönliches Vorgespräch in Ihrem Unternehmen gerne über

RKW Niedersachsen GmbH

Ernst Grund

Tel.: 0511-33803-27

Fax: 0511-33803-38

E-Mail: grund@rkw-niedersachsen.de

Bilder des Startup-Workshops:

