

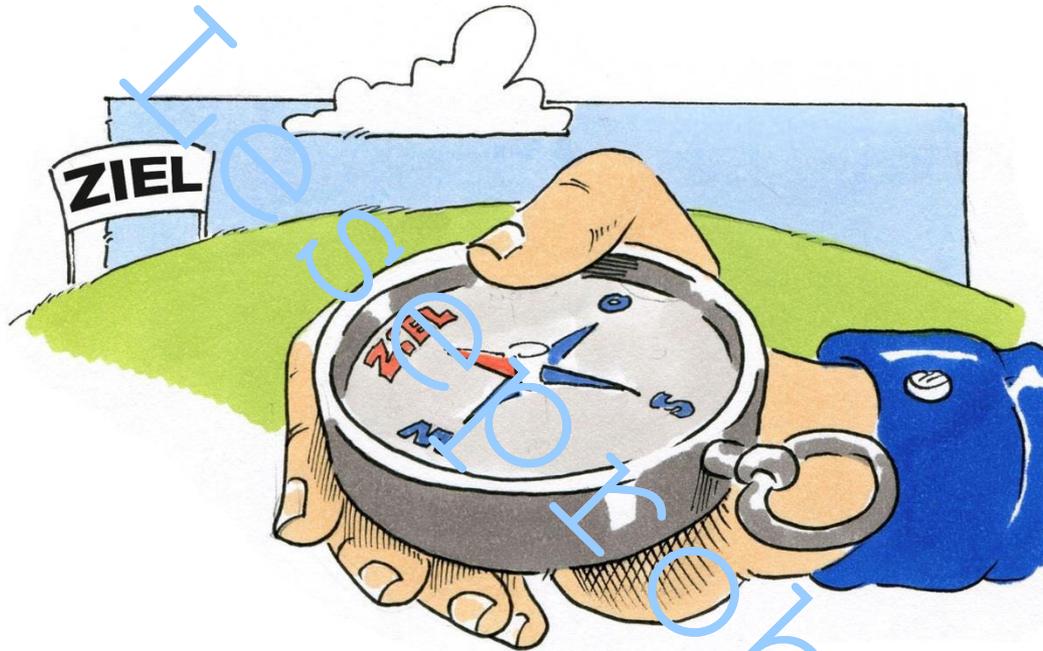
# Service management

LESEN SIE HIER

- Einleitung
- Zielsetzung/Zielerreichung
- Qualitätsmanagement
- Kundenorientierung geht jeden an!
- Beziehungsmanagement
- Empfehlungsmarketing
- Kompetenzen eines Top-Servicemitarbeiters
- Tages-Clearing



## Was ist Erfolg?



**Erfolg ist, gesteckte Ziele zu erreichen!**



## Ziele als Lebenskonzept

- Ziele definieren
- Maßnahmen planen
- Aktivitäten realisieren
- Zielerreichung kontrollieren



## Wozu Ziele?

**Der Mitarbeiter muss in der Lage sein,  
das formulierte Ziel selbst aktiv  
beeinflussen zu können.**

- Ohne Ziele gibt es keinen Plan.
- Fehlende Messung von Zielen bewirkt Unzufriedenheit.
- Der Erfolg wird durch Ziele messbar.
- Klare Ziele schaffen Identifikation.
- Die Mitarbeiter werden durch Ziele motiviert.
- Jeder weiß, was von ihm erwartet wird.
- Ziele helfen, sich einzuschätzen und Ideen zu entwickeln.
- Ziele werden gebraucht, damit die richtigen und wesentlichen Dinge getan werden.
- Ziele ermöglichen Rahmenbedingungen, um Fortschritte festzulegen.
- Mit Zielen ist der eigene Standort zu bestimmen.
- Mit bekannten Zielen kann Arbeit besser gesteuert und geleistet werden.



## Wie Sie Ihre Ziele erfolgreich realisieren

### 1. Zieldefinition

Das Ziel bezeichnet den zukünftigen Zustand einer Idee oder Vision. Die Erreichung dieses Zustandes ist **wünschenswert, lohnend** oder **notwendig**.

### 2. Ziel-Anforderungen

Die sieben W's:

1. **WAS** soll erreicht werden?
2. **WIEVIEL** soll erreicht werden?
3. **WIE** soll das Ziel erreicht werden?
4. **WER** soll das Ziel erreichen?
5. **WANN** soll das Ziel erreicht werden?
6. **WO** soll das Ziel erreicht sein?
7. **WARUM** soll das Ziel erreicht werden?



## Wie Sie Ihre Ziele erfolgreich realisieren

### 3. Ziel-Formulierung

Ziele ...

- ... müssen formuliert werden.
- ... sollen **WARUM** und **WIE** erreicht werden.
- ... sind **Antreiber** jeglichen Handelns.
- ... sind **Motivatoren**, die den Leistungsgrad von Aktivitäten bestimmen.

Je **realistischer, klarer** und **eindeutiger** eigene Ziele formuliert sind, desto größer ist die Aussicht, die gesteckten Ziele zu erreichen.

Ein Ziel muss ...

- **messbar**,
- **realistisch** und
- **schrittlich** geplant sein!

**Wer das Ziel nicht kennt,  
der kann den Weg nicht finden!**



## Grundsätze zur Zielvereinbarung

- **S**pezifisch-konkret  Ist das Ziel hinreichend präzise formuliert?
- **M**essbar  Woran kann ich erkennen, dass ich mein Ziel erreicht habe?
- **A**kzeptiert und gewollt  Kann ich die Zielerreichung weitgehend selbst beeinflussen?
- **R**ealistisch  Ist das Ziel anspruchsvoll, aber auch erreichbar?
- **T**erminiert  Sind klare Termine festgelegt?



## Vorgehensweise zur erfolgreichen Zielsetzung/Zielrichtung

1. Zielsetzung

---

---

2. Zielkonzeption

---

---

3. Überprüfung  
auf Realisier-  
barkeit

---

---

4. Zerlegung in  
Teilziele

---

---

5. Zielkontrolle

---

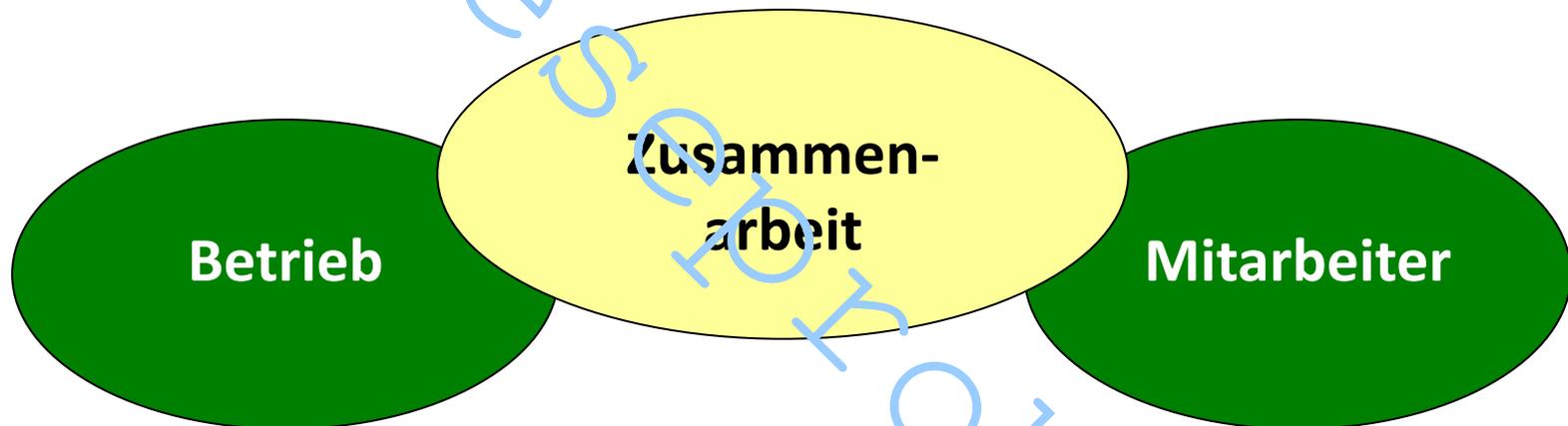
---



LESERPROBE

## Vom Ziel zur Zielvereinbarung

Es bietet sich folgende Einordnung an:



Mit diesen drei Bereichen sind die wichtigsten Zielarten abgedeckt, die von den Führungskräften beachtet werden müssen.

