

#ERGÄNZUNGEN

Hier finden Sie Ergänzungen von Jürgen Schöntauf zum

Zoom-Talk: „Werte in der Wirtschaft“

#THEMA

Studie der Universität von St. Gallen zum Thema gesellschaftliche Verantwortung als Teil der Unternehmenskultur.

#ERGÄNZUNG

Jürgen Schöntauf: Artikel zum Vertiefen

<https://www.manager-magazin.de/harvard/strategie/die-gruene-hoffnung-a-00000000-0002-0001-0000-000144786044>

https://www.wirtdesign.de/DE/ReportingNews/2016_08/CORE_Geld_und_Gewissen.php

#THEMA

Verhaltensnormen bei der Definition von Werten

#ERGÄNZUNG

Jürgen Schöntauf: Verhaltensnormen bei der Definition von Werten sind wichtig, da es durchaus passieren kann, dass die definierten Werte von verschiedenen Personen mit unterschiedlicher Wertigkeit ausgelegt werden. Das kann dann schnell zu Wertekonflikten führen.

Verhaltensnormen können selbst für alltägliche Situationen aufgestellt werden. Auf Themen wie „faire Bezahlung“ oder "Rücksicht auf private Anliegen" von Mitarbeitern kommt man schnell. Aber hätten Sie gedacht, dass Wertschätzung sich auch in diesen Details ausdrückt?

Beispiel „Wertschätzung“

- Unser Kundenservice reagiert sehr schnell und persönlich auf Anfragen, Reklamationen oder sonstige Beschwerden. Wir sind kulant und entscheiden im Zweifelsfall für den Kunden. Das bedeutet zum Beispiel, dass wir ein Gerät ersetzen, auch wenn kein Kas senbon mehr vorliegt.
- Wir bewirten unsere Gesprächspartner. Das gilt für Vertreter unserer Kunden ebenso, wie für Dienstleister oder unsere eigenen Mitarbeiter, zum Beispiel bei Personalgesprächen. Tee, Kaffee oder Wasser stehen immer bereit! Wer von weit anreist oder über Mittag bei uns ist, erhält einen Snack.
- Die Menschen in unserer Telefonzentrale sind freundlich und nehmen sich Zeit für jeden Anrufer. Wenn der gewünschte Ansprechpartner nicht da ist, nehmen wir das Anliegen auf und bieten einen Rückruf an.
- Auch in den besten Organisationen kann es mal zum Streit zwischen Mitarbeitern kommen. Unser Kernwert »Wertschätzung« hilft uns, das richtige Augenmaß zu behalten. Wir verpflichten uns, erst die Argumente des Gegenüber komplett anzuhören, bevor wir darauf reagieren. Dabei soll Kritik immer nur auf die Sache bezogen werden, nie auf Personen. *(Hier können auch konkrete Beispiele eingefügt werden!)*. Gewalttätige, beleidigende und sexualisierte Sprache werden in unserer Organisation nicht geduldet.
-

Letztendlich ist diese Arbeit immer sehr individuell und auf die Bedürfnisse der Unternehmen bzw. Organisationen abgestimmt.