



## Offene Interviews

Die Art und Weise wie MitarbeiterInnen sich verhalten, ist ein Resultat der sozialen Bedingungen und Strukturen, denen sie unterliegen. Wenn es um Ausgrenzung oder Diskriminierung geht, können Faktoren, die mit der eigentlichen Tätigkeit nichts zu tun haben, das Arbeitsumfeld signifikant beeinflussen. Im Interview können die Konflikte im geschützten Raum besprochen werden. Ein anderes Beispiel für die Anwendung der Methode sind die sogenannten Exit-Interviews.



## Weitere Angebote

Mystery-Calls, Testanrufe

Mystery-Mail, Testmails

Chat-Protokoll-Analysen

Voice-File-Analysen

Contact Center Checks

u. a. m.

servicekultur.eu

Peter Höfl  
Kulturberater

Postfach 210404

806874 München

Tel. 089 255 491 88

Email: peter@servicekultur.eu

Web: www.servicekultur.eu



### Zur Person:

Peter Höfl (Jahrgang 1960) ist selbstständiger Berater. Er blickt auf eine abwechslungsreiche berufliche Laufbahn zurück. Nach dem Abitur in Fürstenfeldbruck war er Zeitsoldat bei der Luftwaffe. Studiert hat er BWL/Tourismus, Geografie und erst kürzlich noch Volkskunde / Europäische Ethnologie mit Sprache, Literatur, Kultur. Zu seinen Berufen zählten unter anderen Teamleiter Auslandsnotruf (ADAC), Vice President Operations (Telegate), Mitinhaber eines Reisebüros und ehrenamtlicher Richter. Als Consultant ist er spezialisiert auf Unternehmens- / Servicekultur, Kundenzufriedenheit



Peter Hoefl  
servicekultur.eu

## Alle Unternehmen haben eine Kultur!

Mit meiner Erfahrung, meinem Knowhow, meinem Wissen und meinen Methoden unterstütze ich Sie dabei, die Art von Unternehmenskultur und Servicekultur zu finden, zu installieren und zu leben, die sich für Sie und Ihre Organisation gut und richtig anfühlt.

## Bunte Obstkörbe machen keine perfekte Unternehmenskultur

Hohe Krankheitsquoten und Fluktuation kosten Geld und stellen HR-Abteilungen vor die Aufgabe, auf knappen Arbeitsmärkten neues Personal teuer zu beschaffen.

Arbeitgeber müssen heute attraktiv sein. In diesem Klima wachsen viele Obstkörbe, Firmenevents, Leitbilder, Firmenhymnen,



bunte Workspaces und andere Maßnahmen zur Stärkung von Zusammengehörigkeit und Identifikation.

Was tun, wenn all die gut gemeinten Aktivitäten nicht greifen?

Wenn die MitarbeiterInnen trotzdem bei nächster Gelegenheit das Weite suchen und die Gesundheit der Belegschaft trotz aller Vitamine und Fitnessprogramme nicht besser werden will?

**Dann brauchen Sie dringend einen Kulturberater, genauer gesagt mich!**

## Kummerkasten-Outsourcing

Kummerkästen gibt es in einigen Firmen:

- ◆ Wer leert den Kasten?
- ◆ Wer bekommt das auf den Tisch?
- ◆ Muss man mit Nachteilen rechnen?

Das sind Fragen, die MitarbeiterInnen



davor zurückschrecken lassen, die Dinge schriftlich offen beim Namen zu nennen.

Die Lösung ist der outgesourcte Kummerkasten! Für jeden Kunden wird eine postalische Kontaktmöglichkeit per Chiffre und per eMail-Adresse geschaffen.

Ihre MitarbeiterInnen entscheiden, ob sie anonym bleiben wollen oder nicht. Die Vertraulichkeit und Diskretion sind zugesichert. Ich übermittle die Anliegen und unterstütze beim weiteren Vorgehen.

Ihr Aufwand für den Kummerkasten ist überschaubar. Nach der Einrichtung fallen geringe monatliche Gebühren an. Für die Bearbeitung der eingehenden Anfragen wird im ersten Schritt eine günstige Fallpauschale erhoben. Wie es im Einzelfall weitergeht, wird mit dem Auftraggeber und den Anfragestellern vereinbart.

## Verstehende Präsenz

Während bei einer herkömmlichen Beratung meist mit einer Top-Down-Sicht oder ausgehend von den Prozessen an Fragestellungen herangegangen wird, möchte Ihnen die verstehende Präsenz die Bottom-Up-Sichtweise anbieten. Das bedeutet die Einnahme der Perspektive der MitarbeiterInnen. Die Methode hilft im Betrieb Faktoren zu identifizieren, die sich störend auf den gemeinsamen Umgang, die Arbeitsatmosphäre und damit das Arbeitsergebnis auswirken, jedoch bisher nicht offen angesprochen oder benannt wurden.



## Sprechstunde

Regelmäßig stattfindende persönliche oder telefonische Sprechstunden sind ein Angebot an Ihre MitarbeiterInnen, um betriebliche Probleme auf einer persönlichen, neutralen Ebene vorzubringen und eine Suche nach Lösungen zu initiieren.