

Best Practice: So kann Differenzierung im Handwerk aussehen!

Schön ist alle Theorie, werden Sie vielleicht nach meinem Artikel über Marketing im Handwerk und Differenzierung denken. Und dann: Aber wie soll das denn gehen? Das sind ja tolle Ideen und Ansprüche – aber das kann ich als Handwerker doch gar nicht leisten“. Weit gefehlt! Das können Sie! Schauen Sie sich mal das folgende Beispiel von Handwerkern an, die etwas ganz Besonderes geschafft und geschaffen haben und die ich betreut habe. Sie möchten eine Beratung dazu, wie DAS geht? ... da bin ich doch gerne für Sie da!

Mail: w.lang@lang-coaching.de

Die sieben Servicegarantien von BIG-EYE

Im Jahr 2000 schlossen sich acht fränkische Handwerksbetriebe zusammen und gründeten BIG-EYE. Bei Handwerksbetrieben, die unter dem Logo BIG-EYE arbeiten, steht der Kunde im Mittelpunkt.

BIG-EYE-Handwerksbetriebe gewährleisten klare Qualitätsmaßstäbe. Sie stehen für garantierten Service, Sicherheit und Transparenz.

BIG-EYE-Termingarantie:

Versprochen ist versprochen! Wenn Sie einen Auftrag erteilen, geben wir Ihnen gerne einen verbindlichen Termin zur Fertigstellung. Garantiert.

BIG-EYE-Sauber-Garantie:

Unsere Monteure führen „nicht nur“ ihre Arbeit ordentlich aus, sondern übergeben auch das Objekt sauber und benutzungsfertig. Verpackungen, Bauschutt oder ausgetauschte Teile werden umweltgerecht entsorgt. Eben eine wirklich saubere Sache.

BIG-EYE-Garantieverlängerung:

Wenn Sie für Ihre Anlagen oder technischen Teile (Beispiel Heizung, Bad, Armaturen, etc.) einen Wartungsvertrag mit uns abschließen, so verlängern wir auf unser Risiko die gesamte Garantie-Laufzeit auf 5 Jahre. Das schafft Sicherheit auf Dauer.

BIG-EYE-Garantie auf alle Reparaturen:

Die Garantie verlängert sich gesetzlich auf 24 Monate, BIG-EYE setzt noch eins darauf und gewährt 30 Monate. In vielen Fällen kann eine Reparatur günstiger als ein Austausch sein. Zu Ihrer Sicherheit geben wir auch auf die Reparatur eine Garantie von 30 Monaten. Ohne Wenn und Aber.

BIG-EYE-Flexible Termine für Berufstätige:

Den Urlaubstag können Sie sich sparen. Wenn Sie tagsüber Ihrer Tätigkeit nachgehen, kommen wir eben abends. Wir haben Zeit für Sie.

BIG-EYE-Preisgarantie:

Das schützt vor bösen Überraschungen: Gerne vereinbaren wir mit Ihnen einen verbindlichen Festpreis an den wir uns auch halten. Worauf Sie sich verlassen können.

BIG-EYE-Service-Hotline:

Wir sind für Sie erreichbar: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Unser Service-Team steht immer zur Verfügung. Darauf ist Verlass.

Quelle und Infos zu BIG-EYE und zur Mitgliedschaft unter: <http://www.big-eye.de/index.html>

>> Gastautoren-Beitrag

110 % Leistung bringen – mit Spaß und Kraft auf Basis Ihrer Werte

Menschen wie Sie müssen oft nicht nur 100 % Leistung geben – Sie geben 110 %. Sie bauen eine Firma auf oder leiten einen Betrieb, sie setzen sich mit den Bedürfnissen und Anforderungen Ihrer Mitarbeiter auseinander, Sie kämpfen gegen die schlechte Konjunktur, Sie bauen ein Haus, kümmern sich um Ihre Familie und und und. Manche Menschen scheinen dies mit nahezu unerschöpflicher Kraft zu tun – sie powern auch bei 110 % nicht aus.

Das können Sie auch schaffen: Sie können mit Spaß 110 % Leistung bringen, wenn Sie an das glauben (können), was Sie tun! Nur dann können Sie das Feuer der Begeisterung in sich und in anderen entfachen! Und dann haben Sie die Kraft, Ihre Ziele in Beruf, Firma und Privatleben zu erreichen.

Ziele sind „Wunderdinge“, denn sie bilden die Motoren ihrer (eigenen) Umsetzung. Sie tragen quasi die Kraft zu ihrer Erfüllung in sich, da sie Sie motivieren, all Ihre Kraft dafür aufzubringen, zu sammeln und zu bündeln. Wenn es die richtigen Ziele sind, d. h., wenn es „wert-volle“ Ziele sind. Wenn es Ziele sind, die Sie wirklich im Innersten erreichen wollen – weil sie mit dem übereinstimmen, was Sie wirklich wollen.

Persönliche Ziele kongruent zu persönlichen Werten

Kurz: Persönliche Ziele beruhen auf persönlichen Werten. Wenn Sie sich – beruflich oder privat – Ziele setzen, die nicht mit Ihren innersten Wertvorstellungen übereinstimmen, dann werden sie nur schwer die Kraft aufbringen, diese zu erreichen. Oder Sie werden sie erreichen und dann womöglich nicht glücklich über den Erfolg sein. „Mögen all Deine Wünsche wahr werden“ ist deshalb ein alter chinesischer Fluch. Denn was Menschen sich wünschen und was sie wirklich erreichen sollten, um ihrem „inneren Weg“ zu folgen und kongruent zu ihren inneren Einstellungen und Werten zu leben, ist häufig ganz unterschiedlich.

Wer kennt nicht die Geschichten von ausgebrannten Jungmanagern, die in kurzer Zeit viel Geld verdient, tolle Autos gekauft, schöne Frauen geheiratet, große Häuser gebaut ... und dann tiefe Krisen durchlebt haben. Sinnkrisen. Klar! Denn wenn diese Dinge nicht den eigentlichen (in dem Sinne, dass sie dem Menschen nicht wirklich „eigen“ sind) Werten entsprechen, wird ihre Erlangung auch nicht als glücklichmachender Erfolg empfunden.

110 % Leistung bringen – mit Spaß und Kraft auf Basis Ihrer Werte (Fortsetzung)

Erfolg heißt einfach, die **richtigen Ziele** zu erreichen. **Die richtigen Ziele sind die, die mit Ihren persönlichen Werten in Übereinstimmung stehen.**

Sind Sie sich Ihrer innersten Beweggründe bewusst?

Obwohl also diese Werte die innersten Beweggründe jedes Menschen sind, scheinen sich die wenigsten dieser Werte bewusst zu sein. Machen Sie selbst den Test: Können Sie spontan die drei Werte nennen, die Ihnen in Ihrem Leben am wichtigsten sind? Das kann nämlich fast niemand! Obwohl es so wichtig ist, sich darüber im Klaren zu sein!

Übung:

Stellen Sie eine Liste der zehn Werte auf, die Ihnen für Ihr Leben wirklich wichtig sind. Nehmen Sie sich mindestens 20 Minuten Zeit dafür, denn es ist wirklich viel schwieriger als es klingt. Achten Sie darauf, Worte zu nutzen, die grundlegende Werte und Geisteshaltungen ausdrücken – also nicht: „ein schönes Leben haben“, sondern „Freiheit, Anerkennung, Begeisterung, Disziplin, Verlässlichkeit, Macht, Toleranz etc.“. Es geht in dieser Aufstellung nur um Sie selbst, nehmen Sie keine Rücksicht auf vermutete Ansprüche der Familie oder der Gesellschaft an sie. Ganz wichtig: Bewerten Sie diese Werte nicht nach „erwünscht“, „besser oder schlechter“ oder „unerreichbarer Wunschtraum“. Wenn Frieden für Sie ein Wert ist, dann schreiben Sie ihn auf.

Meine zehn wichtigsten Werte für mein (privates) Leben:

1	2
3	4
5	6
7	8
9	10

Stellen Sie jetzt eine zweite Liste von zehn Werten auf, die Ihnen in beruflicher Hinsicht wichtig sind. Machen Sie sich dabei frei von Vermutungen nach dem von Ihrem jetzigen oder künftigen Arbeitgeber erwünschten Wertesystem und von dem „was der Markt verlangt“. Seien Sie auch hier möglichst präzise, indem Sie grundlegende Vokabeln suchen wie „Abwechslung, Gerechtigkeit, Kompetenz, Führung, Kreativität, Teamgeist, Gestaltungsfreiheit, Freizeit, Tradition, Prestige, Pünktlichkeit etc.“. Sie sollten sich auch für diese Aufstellung mindestens 20 Minuten Zeit nehmen.

Meine zehn wichtigsten Werte für mein berufliches Leben und meine Arbeit:

1	2
3	4
5	6
7	8
9	10

Gleichen Sie diese beiden Listen miteinander ab. Finden sich Werte gleichermaßen auf beiden Listen? Finden sich widersprechende Werte? Wenn Ihnen im privaten Leben die Familie ein wichtiger Wert ist, im beruflichen Leben aber Abwechslung, Freiheit oder Wettbewerb, kann das auf einen Wertkonflikt hindeuten.

Wertesysteme sind auf Erfolg hin angelegt

Wenn Sie jetzt die Ergebnisse der Listen abgleichen, dann werden Sie sich vermutlich erst einmal wundern. Aus der Erfahrung mit der „Wertearbeit“ kann man sagen, dass die meisten Menschen nahezu erstaunt darüber sind, was ihnen wirklich wichtig ist. Weil sie

- bisher vieles von anderen übernommen haben,
- in einer bestimmtesten Richtung erzogen wurden
- und daher Wertesysteme sie als „passend“ oder „positiv sanktioniert“ empfunden haben.

Denken Sie daran, dass Werte nicht „gut“ oder „schlecht“ sind. Das Wertesystem Ihrer Umwelt, Ihres Partners oder Ihres Arbeitgebers ist genauso plausibel und „wahr“ wie Ihres, es ist auf einen gewissen Erfolg hin ausgerichtet. Und das ist Ihres auch – vielleicht ohne dass Sie sich dessen bewusst sind – denn Erfolg macht Freude. Und die menschliche Natur ist einfach darauf ausgerichtet, Freude zu erleben. Ziele – in Aktion umgesetzte Werte

Sie haben jetzt ein genaueres Verständnis davon, was wirklich kostbar in Ihrem Leben ist, was Sie selbst im Innersten wirklich antreibt – und ob Sie diese Werte leben (können). Ob Sie eine Übereinstimmung zwischen Ihren eigentlichen Werten und den gelebten persönlichen und beruflichen Zielen erleben. Und was Sie tun können, um diese Übereinstimmung herzustellen, lesen Sie im Buch „Persönlichkeitsmarketing“. Damit Sie 110 % leisten können, wenn's drauf ankommt. Und zwar mit Spaß und Kraft.



Raus aus der grauen Masse! Sie gehören nicht zu dem Typ, der stromlinienförmig und angepasst durch's Leben und die Geschäftswelt schwimmt. Sie sind nicht austauschbar und lassen sich nicht von Ihren Zielen abbringen. So weit die Theorie – doch die Praxis macht es einem nicht immer leicht, tatsächlich in jeder Situation einen professionellen Auftritt zu wahren. „Persönlichkeitsmarketing“ von Dr. Christiane Gierke zeigt Ihnen, wie Sie sich mit Ihrer unverwechselbaren Identität zielsicher und erfolgreich am Markt platzieren.

PERSÖNLICHKEITSMARKETING.
Gabal-Verlag, 2005,
ISBN 3-89749-510-4

Die Gastautorin: Dr. Christiane Gierke



Dr. Christiane Gierke, promovierte Journalistin und Autorin, ist Ihnen als Redakteurin des Lang Coaching- und Finanzbriefs seit Jahren bekannt. Sie hat mit text-ur text- und relations agentur eine erfolgreiche PR-Agentur gegründet, die mittelständische Kunden in den Bereichen PR, Marketing, Text und Corporate Publishing (Newsletter, Kundenzeitschriften, Broschüren etc.) begleitet: christiane.gierke@text-ur.de