



## MIT FÜNF SCHRITTEN ZUM GESICHERTEN JOB (TEIL 1)

# Der Chef als wichtigster Kunde

**Die Konjunktur schwächelt, Bedingungen und Bandagen an den Arbeitsplätzen werden härter. Wie gelingt es Qualitätsmitarbeitern, sich unentbehrlich zu machen und ihren Arbeitsplatz zu sichern? Antworten gibt das Programm zur Jobsicherung unserer Personalexperten von Weber Consulting.**

Die Finanzkrise überträgt sich auch in Deutschland auf die Realwirtschaft. Schon spiegelt der Arbeitsmarkt die schwächer werdende Konjunktur. Auch in den Qualitätsabteilungen gibt es wieder Entlassungen. Doch Hans Weber ist überzeugt: „Wie sich dies für den Einzelnen auswirkt, das beeinflusst jeder in hohem Maße selbst“. Personalabbau betreffe vor allem die für das Unternehmen entbehrlichen Mitarbeiter. Weber ist Geschäftsführer der Personalberatung Weber Consulting GmbH in München, die sich auf das Qualitätswesen spezialisiert hat. Für Qualitätsmitarbeiter, die in den Kreis der Unentbehrlichen gelangen wollen, hat er ein Programm aus fünf Handlungsempfehlungen entwickelt.

- **Akzeptieren Sie den Wandel, stehen Sie Veränderungen positiv gegenüber!** „Wer rastet, der rostet“, mahnt Hans Weber:

„Nur wer den Wandel akzeptieren kann, seine Komfortzone verlässt und sich neuen Gegebenheiten anpasst, kann dauerhaft erfolgreich sein.“ Mitarbeiter, die lediglich Routineaufgaben nachgingen und sich bei jedem neuen Projekt querstellten, seien ein besonderes Problem im Qualitätsbereich. „Sie werden früher oder später die Verlierer sein, denn Passivität kann am Arbeitsmarkt niemand gebrauchen.“

Offen für neue Aufgaben solle man sein und bereit, stetig hinzuzulernen. Man merke rasch, dass mehr in einem steckt, als vermutet. Der Vorgesetzte werde das besondere Engagement, den neuen Arbeitseifer und das Interesse an neuen Aufgaben bemerken und den Mitarbeiter automatisch auf die Liste wichtiger Mitarbeiter setzen.

Personalexperte Weber empfiehlt, die Erwartungen des Vorgesetzten nicht nur zu erfüllen, sondern sogar zu übertreffen. Letztlich sei der Chef der wichtigste Kunde des Mitarbeiters und derjenige, der am Monatsende das Gehalt bezahlt. Diesen Kunden gelte es also zu begeistern. Dazu gehöre unternehmerisches Denken in sämtlichen Alltagssituationen, ein verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen, ein professionelles Auftreten und Benehmen und vor allem das Lösen von Proble-

men. Wer die Probleme des Vorgesetzten erkenne, gezielte Lösungsvorschläge erarbeite und zeige, dass er Verantwortung übernimmt, dem gelinge es mit hoher Sicherheit, in den Kreis der Unentbehrlichen aufgenommen zu werden. – Mit einem kleinen Selbstcheck von Weber Consulting können Qualitätsmitarbeiter rasch testen, ob sie die Erwartungen ihres Vorgesetzten erfüllen (Tabelle 1).

- **Werden Sie zum A-Mitarbeiter!**

In allen Unternehmen gibt es „Macher“, „Mitmacher“ und „Miesmacher“. So typisiert Hans Weber die Mitarbeiter:

**A-Mitarbeiter** sind besonders engagierte Mitarbeiter, die sogenannten Leistungsträger oder Top-Performer. Das sind die Hoffnungsträger des Unternehmens. Sie zeichnen sich dadurch aus, dass sie exzellente Leistungen erbringen, gesteckte Ziele meist sogar übertreffen und ein hohes Maß an Eigeninitiative und Engagement besitzen. Sie bilden sich stets weiter und arbeiten kontinuierlich an Verbesserungen mit. Sie sind flexibel, was ihren Arbeitsort und die Arbeitszeit betrifft, und agieren, als wäre die Firma ihre eigene.

**B-Mitarbeiter** sind durchschnittliche Mitarbeiter, die „Dienst nach Vorschrift“

	Ja	Nein
Sie gehen Ihre Arbeit mit Leidenschaft an, haben Spaß dabei, und das sieht man auch.		
Sie nehmen stets Weiterbildungsmöglichkeiten wahr. Dabei finden diese auch oft in Ihrer Freizeit statt und werden von Ihnen privat finanziert.		
Sie identifizieren sich mit der Unternehmensphilosophie und stehen voll und ganz hinter den Unternehmenszielen. Ihrem Chef gegenüber sind Sie immer loyal und ehrlich.		
Sie bringen höchstes Engagement mit, sind zuverlässig und stets darauf bedacht, eine exzellente Arbeitsleistung zu erbringen. Ihren Aufgabenbereich haben Sie vollständig unter Kontrolle.		
Sie zeigen Flexibilität und Eigeninitiative. Sie sind bereit, Überstunden zu leisten, und unterstützen Ihre Kollegen auch in Ihnen nicht zugewiesenen Aufgabengebieten, sofern Bedarf besteht.		

**Selbstcheck für unentbehrliche Mitarbeiter: Welche Aussagen treffen auf Sie zu? Eine Auswertung finden Sie auf Seite 71 unten.**

betreiben, pünktlich kommen und gehen. Gesteckte Ziele erreichen sie in den meisten Fällen, die ihnen zugeordneten Aufgaben erledigen sie ordnungsgemäß. Wird Mehrarbeit von ihnen verlangt, gehen sie dieser auch nach. Bei den Aufgaben, die ihnen Spaß bereiten, können sie auch Ergebnisse von A-Mitarbeitern erzielen.

**C-Mitarbeiter** sind Mitarbeiter, die regelmäßig Probleme bereiten, dem Unternehmen Schaden zufügen und oft bereits innerlich gekündigt haben. Sie halten andere von der Arbeit ab, identifizieren sich

nicht mit dem Unternehmen und haben eine negative Ausstrahlung. Weiterbildung und Kundenorientierung ist für sie ein Fremdwort. Sie machen Fehler, die von ihren Kollegen korrigiert werden müssen.

„Vorgesetzte wissen, dass ihr Erfolg sehr stark von den exzellenten A-Mitarbeitern abhängt“, so Hans Weber. Sie würden sich also in erster Linie von ihren C- oder auch B-Mitarbeitern trennen. Um ihren Arbeitsplatz zu sichern, sollten Mitarbeiter sich zu einem A-Mitarbeiter entwickeln

und diese Position auch langfristig halten. – Mit einem Selbstcheck von Weber Consulting können Qualitätsmitarbeiter herausfinden, ob und inwieweit sie bereits A-Mitarbeiter sind beziehungsweise wie sie es werden können (Tabellen 1 und 2).

*Den zweiten Teil unseres Programms zur Sicherung des eigenen Jobs lesen Sie in der nächsten QZ-Ausgabe. Da geht es dann um den Ausbau der eigenen Stärken, um das Setzen eigener Ziele sowie um Selbst-PR und Networking. □*

### Weitere Informationen

**Weber Consulting GmbH**  
**T 089 666286-0**  
**office@weberconsulting.de**  
**www.weberconsulting.de**

**www.qz-online.de**

Diesen Beitrag finden Sie online unter der Dokumentennummer: **428975**

	A-Mitarbeiter	B-Mitarbeiter	C-Mitarbeiter
Engagement/Einsatzbereitschaft	Ich engagiere mich sehr stark und erledige meist mehr als nötig. Überstunden sind für mich kein Problem.	Ich erledige meine Aufgaben eigenverantwortlich und bin bei Aufforderung gerne bereit, mehr zu tun.	Ich erledige die Aufgaben, die von mir verlangt werden. Nach meiner vertraglich festgelegten Arbeitszeit möchte ich aber meine Freizeit genießen.
Ziele	Ich bin ehrgeizig und stecke mir selbst hohe Ziele. Es gelingt mir häufig, die Erwartungen meines Chefs zu übertreffen.	Ich setze mir zwar hin und wieder eigene Ziele, verfolge diese aber nicht immer konsequent genug. Die von meinem Chef gesetzten Ziele erreiche ich aber fast immer.	Ich halte es für nicht wichtig, sich eigene Ziele zu setzen. Es ist völlig ausreichend, wenn ich hin und wieder die vereinbarten Ziele erreiche.
Weiterbildung	Angebotene Weiterbildungsmöglichkeiten nehme ich stets wahr. Darüber hinaus beschäftige ich mich in meiner Freizeit damit, stets auf dem aktuellsten Kenntnisstand zu sein.	Ich nehme an angebotenen Weiterbildungsmöglichkeiten teil, sofern dies während der Arbeitszeit geschieht.	Weiterbildung ist für mich nicht wichtig. Nur wenn ich dazu aufgefordert werde, nehme ich daran teil.
Verbesserungsprozess/KVP	Ich bin stets daran interessiert, Prozesse zu optimieren. Hierzu liefere ich regelmäßig Vorschläge und treibe den Wandel mit an.	Ich liefere hin und wieder Verbesserungsvorschläge und stehe Veränderungen offen gegenüber.	Ich habe selten Verbesserungsvorschläge, schließlich ist alles gut so, wie es ist.
Kundenorientierung	Ich bin hochsensibel, wenn es um Kundenbedürfnisse geht und versuche alles, um diesen gerecht zu werden. Der Kunde ist schließlich König.	Ich gehe auf Kundenbedürfnisse ein, denn schließlich hängt der Unternehmenserfolg davon ab. Aber nicht alles lässt sich immer zu 100 % umsetzen.	Es ist oft schwierig, Kunden zufriedenzustellen, schließlich haben manche utopische Ansprüche, die man einfach niemals erfüllen kann.
Teamarbeit	Ich arbeite gerne im Team, bin mitreißend und immer bemüht um eine gute, harmonische und zielführende Zusammenarbeit.	Eine gute Zusammenarbeit ist mir wichtig. Ich ordne mich problemlos ein.	Ich arbeite lieber allein, schließlich sind Konflikte bei einer Teamarbeit vorprogrammiert.
Integrität/Loyalität	Ehrlichkeit und Vertrauen spielen für mich eine große Rolle. Vorgesetzten und Kollegen gegenüber verhalte ich mich immer loyal. Auch in schwierigen Situationen habe ich Verständnis.	Ich bin meistens ehrlich zu meinen Vorgesetzten und Kollegen und stehe meinem Arbeitgeber loyal gegenüber.	Eine Notlüge hin und wieder halte ich für nicht schlimm. Sofern das Unternehmen keine Schwierigkeiten hat, bin ich auch meist loyal.
Kommunikationsfähigkeit	Ich passe mich verschiedenen Situationen und Gesprächspartnern hervorragend an und kommuniziere – sowohl mündlich als auch schriftlich – stets professionell und im Sinne des Unternehmens.	Ich kann mich sowohl schriftlich als auch mündlich gut ausdrücken und versuche hierbei, im Sinne des Unternehmens zu handeln. Meistens gelingt mir dies auch.	Meine mündliche und schriftliche Ausdrucksweise ist meistens akzeptabel. Ich habe manchmal Schwierigkeiten, mich auf bestimmte Gesprächspartner einzustellen.

**Selbstcheck Mitarbeiterkategorie: Macher (A), Mitmacher (B) oder Miesmacher (C) – wozu gehören Sie? Finden Sie heraus, wie Sie zum A-Mitarbeiter werden! Unsere Auswertung finden Sie unten auf Seite 71.**

## Die Lösung der Januar-Aufgabe:

► Wie gut kennen Sie sich mit Normen und Normung aus?

Die Lösung unseres Preisrätsels lautet: **B B ADF A C**

### Aufgabe 1

In Deutschland ist für die Erarbeitung von Normen vornehmlich zuständig:

**B** das Deutsche Institut für Normung (DIN).

### Aufgabe 2

**B** Die Abkürzung „DIN EN ISO“ ist die Kennzeichnung für die deutsche Ausgabe einer europäischen Norm, die mit einer internationalen Norm identisch ist und von sämtlichen Mitgliedern der europäischen Normungsorganisationen übernommen wurde.

### Aufgabe 3

Folgende Normen befassen sich vornehmlich mit dem Thema Qualitätsmanagement:

**A** DIN EN ISO 9004

**D** DIN EN ISO 9001

**F** DIN EN ISO 9000

### Aufgabe 4

**A** Hinter dem Kürzel „NA 147“ verbirgt sich der Normenausschuss Qualitätsmanagement, Statistik und Zertifizierungsgrundlagen im DIN.

### Aufgabe 5

**C** Die Anwendung von Normen ist grundsätzlich freiwillig.

### Glückwunsch!

Allen Teilnehmern unseres Preisrätsels danken wir fürs Mitmachen, und den Gewinnern unserer Buchprämie gratulieren wir herzlich. Alle anderen Rätselfreunde verträsten wir auf die neue Aufgabe (siehe linke Seite)!

### Autorin des November-Rätsels

**Agathe Brecht**, geb. 1973, ist Wissensmanagerin bei der Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), Frankfurt am Main.

### Kontakt

**Agathe Brecht**

**T 069 95424-254**

**ab@dgq.de**

### www.qz-online.de

Wissens-Check und Lösung stehen online unter der Dokumentennummer: **416157**. Sämtliche bisher erschienenen Ausgaben des Wissens-Checks finden Sie unter: **www.qz-online.de/wissenscheck**. Das jeweils aktuelle Rätsel steht unter: **www.qz-online.de/preisraetsel**

Das Januar-Preisrätsel entstand in Zusammenarbeit mit der **Deutschen Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ)**, Frankfurt am Main. **www.dgq.de**

**DGQ**

Deutsche Gesellschaft  
für Qualität

## Programm zur Sicherung des eigenen Jobs (S. 75)

Hier finden Sie die Auswertungen zu unseren Selbstchecks:

### Selbstcheck für unentbehrliche Mitarbeiter:

Wenn Sie alle fünf Aussagen bejahen konnten, so erfüllen Sie die wichtigsten Erwartungen Ihres Vorgesetzten und haben dadurch den ersten Schritt zum sicheren Arbeitsplatz getan.

Bei den Aussagen, die Sie verneint haben, besteht noch Handlungsbedarf. Machen Sie sich Gedanken darüber, welche Dinge Sie hier noch optimieren könnten.

### Selbstcheck Mitarbeiterkategorie:

**Überwiegend A:** Gratulation. Sie sind Ihrem Ziel sehr nah oder haben es bereits geschafft, ein A-Mitarbeiter zu sein. Gerade jetzt sollten Sie sich allerdings nicht auf Ihren Lorbeeren ausruhen, sondern dafür sorgen, Ihre Stellung halten zu können. Es ist generell immer zu empfehlen, sein Engagement und seine Leistungen stets zu hinterfragen und sein Verhalten zu optimieren.

**Überwiegend B:** Sie stehen zwar nicht ganz oben auf der Abschlusliste, aber könnten durchaus gefährdet sein, wenn Rationalisierungen anstehen sollten. Machen Sie sich Gedanken darüber, welche Eigenschaften Sie noch optimieren könnten. Sprechen Sie unter Umständen Ihren Vorgesetzten darauf an, und entwickeln Sie eine Handlungsstrategie, um diese Verbesserungen Schritt für Schritt umzusetzen.

**Überwiegend C:** Sie sollten sich die Frage stellen, ob Sie zu den Mitarbeitern gehören, die nicht können, oder zu denen, die nicht wollen. Wenn Sie nicht wollen, gehen Sie das Risiko ein, dass Sie beim nächsten Personalabbau mit von der Partie sind. Sie müssen sich überlegen, ob Sie dies tatsächlich riskieren wollen. Möglicherweise sind Sie am für Sie falschen Arbeitsplatz eingesetzt. Wenn Sie zu den Mitarbeitern gehören, die sich zwar bemühen, es aber nicht besser können, sollten Sie mit Ihrem Vorgesetzten darüber sprechen, ob es nicht andere Aufgabengebiete für Sie gibt, die Ihnen mehr liegen.