

Wie Sie Mitarbeiter und Kunden zu Fans machen, die Sie weiterempfehlen.



Christian Conrad
magnetic culture



Worksheet
TIPP 2
WOW-Effekt
Mitarbeiter

5

Tipps zur Mitarbeiter- und Kundenbegeisterung, die jeder Unternehmer und Entscheider sofort umsetzen kann.

Wenn Sie diese 5 Tipps umsetzen erreichen Sie Ihr Ziel

Tipp 1: Erzeugen Sie den „Wow“—Effekt bei Ihren Kunden

Tipp 2: Erzeugen Sie den „Wow“—Effekt bei Ihren Mitarbeitern

Tipp 3: Stärken Sie Ihre persönliche Anziehungskraft

Tipp 4: Stellen Sie Verbindung immer vor Inhalt

Tipp 5: Stärken Sie die Anziehungskraft Ihres Teams

Rot unterlegt sind die Praxisschritte, die Ihnen helfen, die Tipps direkt und spielend leicht umzusetzen.



Tipp 2 Erzeugen Sie den „Wow“-Effekt bei Ihren Mitarbeitern



Das Vorgehen ist sehr ähnlich wie bei Ihren Kunden. Auch hier bringen Sie drei Schritte zum WOW-Effekt – garantiert:

Schritt 1: Führen Sie mit mindestens 10 MitarbeiterInnen eine ganz einfache Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung durch. Finden Sie heraus, ob Ihre MitarbeiterInnen “nur” zufrieden sind oder bereits begeistert („Wow!“). Sie können diese Befragung mündlich durchführen. Wenn Sie noch ehrlichere Antworten bekommen wollen führen Sie sie online und anonym über ein Befragungstool wie Lamapoll, Umfrageonline oder Survey Monkey durch.

Das folgende Beispiel illustriert mögliche Basis-, Leistungs- und WOW-Faktoren:

	Basis-faktoren	Leistungs-faktoren	WOW-faktoren
Arbeitgeber allgemein	Gehalt passt Pünktlich gezahlt Arbeitsbedingungen gut "sicher" im Team Grundlegende Wertschätzung	Auf besondere Wünsche (z.B. Homeoffice, Kinderbetreuung, flexible Arbeitszeiten) wird eingegangen	Vertrauensvorschuss Erfüllung/ Sinnhaftigkeit der Tätigkeit („Teil von etwas Größerem“)
Handwerksbetrieb	Gehalt passt Pünktlich gezahlt Arbeitsbedingungen gut "sicher" im Team Grundlegende Wertschätzung	Flexible Überstundenregelung Leistung wird zeitlich und finanziell honoriert Häufiges Lob/Anerkennung	Werte-Übereinstimmung Sonderurlaub bei besonderen Ereignissen Mehr an Verantwortung z.B. Planung, Kundenbetreuung

Schritt 2: Finden Sie für sich als Arbeitgeber mindestens je drei Basisfaktoren, Leistungsfaktoren und WOW-faktoren:

Basis-faktoren	Leistungs-faktoren	WOW-faktoren

Die Fragen sind nahezu identisch mit denen zur Kundenzufriedenheit. Auch hier brauchen Sie nur zwei Fragen zu stellen.

Frage 1:

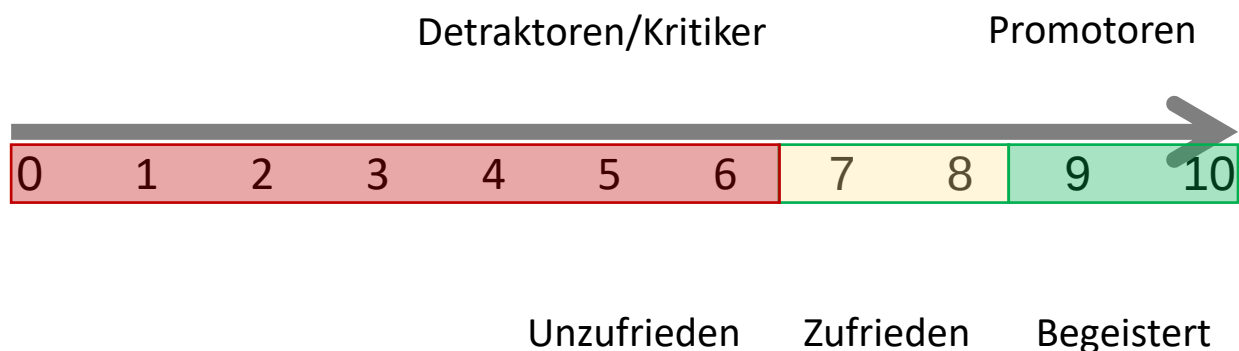
Auf einer Skala von 1 bis 10: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen Freunden oder Bekannten als Arbeitgeber weiterempfehlen?

Frage 2 wenn die Antwort > 8 ist (9 oder 10)

Welches Verhalten/Welcher Sachverhalt hat Sie dazu motiviert uns eine 9 / 10 zu geben?

Frage 2 wenn die Antwort < 9 ist

Was können wir/kann ich tun, damit Sie uns eine 9 oder 10 geben?



Frage 1 gibt Ihnen den Status. Ist die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter unzufrieden (< 7), zufrieden (7-8) oder begeistert (9-10)?

Was Sie erreichen wollen: keine Unzufriedenen und sehr viele **Fans**, sprich begeisterte Mitarbeiter/innen. Sind Ihre MitarbeiterInnen Fans, sind Sie motivierter, loyaler, haben weniger Fehlzeiten und empfehlen Sie als Arbeitgeber weiter, was Ihnen wiederum hilft, passenden neue Mitarbeiter zu finden.

Schritt 3: Setzen Sie in den kommenden drei Wochen jeweils einen der drei Begeisterungsfaktoren um und sprechen Sie im Anschluss mit Ihren MitarbeiterInnen darüber. Damit stellen Sie fest, ob der WOW-Faktor tatsächlich einen WOW-Effekt auslöst.

Notieren Sie sich hier Ihre Erfahrungen:



Gerne lade ich Sie ein, mittwochs in meinen Unternehmerzirkel „Magnetische Unternehmenskultur“ zu kommen, so dass wir uns persönlich kennenlernen. Hier geht`s zur [Anmeldung](#)!

Ich freue mich auf unseren Austausch!

Herzlichen Gruß

Ihr

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Christian Conrad'. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

Kontakt:

Christian Conrad Culture Development

Kohlhökerstr. 6

28203 Bremen

Tel. 0171 468 1414

Mail: christian@christianconrad.org

Web: <https://www.christianconrad.org>

Bildnachweise

Seite 1: Photo by [bruce mars](#) on [Unsplash](#)

Seite 2: pixabay

Seite 3: Photo by Colton Sturgeon on Unsplash

Seite 7: Photo von Lucas Vogel, Burning Bird Media GmbH