

Der Weg zur Spitzenleistung

So gehört auch Ihr Team zu den Besten



„Ach, hören Sie mir auf mit Spitzenleistung ...“, sagte vor einiger Zeit ein Firmenchef zu mir. „Ständige Spitzenleistung, das geht ja gar nicht. Wie stellen Sie sich das vor? Da müsste ja jeder in meinem Team konstant absolute Bestleistung bringen. Das können die gar nicht. Vor allem, das wollen die gar nicht.“ Bingo! Dieser Firmenchef hatte damit schon seine eigene Steilvorlage geliefert. Warum wollen „die“ nicht? Denn dass sie nicht können, das glaube ich nicht. Nein, die wollen wirklich nicht. Warum? Nun, wenn man jemandem eine Leistung nicht zutraut, wird diese auch kaum erbracht werden. Das Gesetz der „self-fulfilling prophecy“ gilt hier wie dort. Trotzdem: Ich behaupte, jedes Team kann und will Spitzenleistung erbringen. Wenn gewisse Voraussetzungen erfüllt sind.

Stellen wir uns einleitend die Frage: Spitzenleistung, was ist das überhaupt? Für mich ist diese Definition die richtige: Das Ergeb-

nis daraus, wenn wir alle stets unser Bestes geben. Dieses Beste wird abhängig von den Umständen, situativen Gegebenheiten und basierend auf der Tagesform aller Beteiligten nicht immer gleich konstant sein. Jedoch, wenn in allen Firmen und Institutionen und auf allen Ebenen – von der Führungskraft bis zur Telefonistin – jeder sein persönlich momentanes Bestes gibt, wird langfristig Spitzenleistung entstehen. Unternehmen, deren Führungskräfte und Mitarbeiter in diesem „Geist“ arbeiten, können weit kommen. Sie werden ihre Wettbewerber hinter sich lassen. Sie werden als Führende ihrer Industrie angesehen. Manche erlangen sogar Kultstatus. Unternehmen wie Apple, Starbucks oder Red Bull machen es eindrucksvoll vor. Sie erobern die Märkte und Konsumenten der Zukunft im Handumdrehen. Was machen diese Unternehmen anders? Wie bringen sie ihre Mitarbeiter dazu, ständig ihr Bestes zu geben, freiwillig, mit Freude und beim Erbringen dieser Spitzenleistung auch noch glücklich zu sein?

Spitzenleistung – Wer ist dafür verantwortlich?

Das Management? Der einzelne Mitarbeiter? Es ist eine der Hauptaufgaben der Führungsmannschaft eines Unternehmens, ein Umfeld zu schaffen, in dem Spitzenleistungen stattfinden können. Dazu gehört, die Philosophie der Spitzenleistung geschickt in die gesamte Unternehmenskultur zu integrieren. Spitzenleistung nicht als „Muss“, sondern als „Ich bin glücklich, diese Leistung für dieses Unternehmen erbringen zu können“. Spitzenleistung als Vision! Damit sich dieses Glück an der Leistung entwickeln kann, müssen Unternehmen präzise und strategisch kommunizieren, was sie unter Spitzenleistung im Unternehmenskontext verstehen und was genau sie von ihren Belegschaften erwarten. In einer Sprache, die alle verstehen. Es nützt nichts, bombastische Visionen zu schaffen, die von den Mitarbeitern nicht nachvollzogen und dadurch auch nicht umgesetzt werden können. Schon mal etwas von „giving ideas and people wings“ gehört? Das ist eine gute Vi-

sion. Ein Satz. Und der bleibt. „Vorsprung durch Technik“, „Aus Freude am Fahren“ sind zwei weitere Beispiele für ein klares Bekenntnis zur Spitzenleistung.

Gute Kommunikation und klare Mission Statements alleine reichen aber nicht. Führungskräfte im Sinne von Spitzenleistung lassen Taten sehen. Sie gehen mit positivem Beispiel voran und leben die Spitzenleistung konsequent, glaubwürdig und mit Leichtigkeit vor. Sie brennen, ohne auszubrennen. Spitzenleistung alleine auf die Führungskräfte zu beschränken, wäre jedoch zu wenig. Jeder Mitarbeiter ist für sich selbst verantwortlich und entscheidet täglich, ob er in einem bestimmten Moment sein Bestes geben will oder nicht.

Spitzenleistung ermöglichen!

In der Praxis sieht es leider so aus, dass viele Führungskräfte die Freude an Spitzenleistung nicht nur nicht unterstützen, sondern sogar erschweren. Der Führungsaufgabe, Talente am richtigen Platz einzusetzen, kommt eine extrem wichtige Aufgabe zu. Denn Spitzenleistung entsteht nur dort, wo Mitarbeiter die genau zu ihnen passende Aufgabe verrichten dürfen und regelmäßig Feedback zu ihren Leistungen erhalten. Kommen Führungskräfte dieser wichtigen Feedback-Funktion nicht nach, wissen diese Mitarbeiter nicht, wo sie stehen, haben keine Messlatte ihrer Ergebnisse und können sich in ihrer Leistungserbringung nicht steigern. Sie bleiben so bestenfalls Durchschnitt.

Durchschnitt ist langweilig

Warum denn eigentlich Spitzenleistung, werde ich oft gefragt. Reicht nicht eine bloß korrekte Leistung auch? Nein! Bloß korrekt ist bloß „genügend“. Durchschnitt interessiert nicht (mehr). Durchschnitt ist langweilig! Eine „korrekte“ Leistung fegt heute niemanden vom Hocker, sie wird erwartet, ja sogar vorausgesetzt. Erfüllte Erwartungen lösen in unseren Kunden keine Euphorien aus. Wir alle nehmen nur noch zwei Arten von Leistungen wahr: Die ganz schlechten und die herausragenden. Was erzählen wir aufgebracht in unserem Bekanntenkreis? Wenn wir sehr, sehr schlechten Service erhalten haben.

Dann sprechen wir. Und wann noch? Dann, wenn wir eine Leistung der Extraklasse erhalten haben. Und machen damit die günstigste, älteste und effektivste Werbung, die es gibt: durch Mundpropaganda. Oder erzählen Sie etwa Ihrem Partner, dass Sie beim Obstkaufen von der Verkäuferin korrekt bedient wurden? Das Normale fällt nicht auf! Wer nicht auffällt, fällt weg. Das Normale ist die Norm und wird als Standard erwartet. Unternehmen, Mitarbeiter, wir alle, müssen also heraus aus der Norm und durch Spitzenleistung Kunden und uns selbst wieder neu begeistern. Dann entsteht die Energie, die den Motor eines jeden Unternehmens dauerhaft am Leben erhält, Arbeitsplätze sichert und neue schafft.

Machen auch Sie sich auf den Weg zur Spitzenleistung. Wird diese ganzheitlich gelebt, wollen Ihre Mitarbeiter durchaus. Denn Spitzenleistung zu erbringen macht Spaß. Es macht sogar glücklich. Der eingangs erwähnte Firmenchef hat dies zwischenzeitlich auch verstanden und lebt die Freude an der Spitzenleistung in seinem Unternehmen selber vor. Er hat einiges umgestellt und neu ausgerichtet. Er und sein Team gehören nun zu den Besten ihrer Branche. Ich weiß, warum. Und Sie jetzt auch. ■

Gabriel Schandl bildet Vortragende, die selbständig oder innerhalb von Unternehmen Mitarbeiter und Führungskräfte schulen, intensiv aus und ermöglicht effektiven Wissenstransfer im Unternehmen

Die nächste Ausbildung zum ISO-zertifizierten Fachtrainer findet im Herbst 2013 statt

<http://www.gabrielschandl.com/Ausbildungen.ausbildungen0.0.html>

(max. 9 Personen)

Bei Interesse Mail an: sekretariat@gabrielschandl.com oder unter:

Tel.: +43 (0) 62 72 / 4 06 28



Gabriel Schandl

ZUR PERSON

Gabriel Schandl ist Speaker, Trainer, Dozent und Autor. Er gilt als führender Experte zum Thema „Spitzenleistung“. Er absolvierte ein Wirtschaftsstudium in Linz und Siena, Aus- und Weiterbildungen führten ihn nach Deutschland, in die USA und die Schweiz. Bereits in jungen Jahren baute er ein Trainer- und Spezialisten-Team mit auf, das in den letzten 10 Jahren weit über 20 Millionen Euro Umsatz durch professionelle Begleitung von Unternehmen im Aus- und Weiterbildungsbereich erzielte. Als langjähriger Unternehmensberater kennt er die Herausforderungen des Unternehmer-Daseins genau. Von der Zeitschrift "Gewinn" wurde er für seine Arbeit als einer der 100 besten Bildungsanbieter Österreichs ausgezeichnet. Seit knapp 20 Jahren ist Gabriel Schandl erfolgreich europaweit als Referent und Vortragsredner für Unternehmen aller Größen und vielfältiger Branchen tätig. Seine Trainings zeichnen sich durch einen ausgeprägten Motivationsfaktor, Humor und hohe Nachhaltigkeit aus. Seine unterhaltsamen und mitreißenden Vorträge rund um die Thematik „Spitzenleistung“ überzeugen durch ihre Authentizität und ihren hohen Nutzenfaktor. Gabriel Schandl ist Mitglied der German Speakers Association – GSA

www.gabrielschandl.com

