



Wie gut ist die interne Kommunikation in Ihrem Unternehmen?

- Überall reden wir von Vernetzung, Industrie 4.0, Vertrieb 4.0, Neues Denken, New Work, Informationsgesellschaft, Vernetzung und und und.
- Voraussetzung für Innovationen aber ist ganz wesentlich die interne Kommunikationskultur
- Der schnöde Alltag zeigt uns, dass die Kommunikationskultur immer noch sehr von Selbstdarstellungsritualen dominiert wird. Es kommt bei einigen Managern und Mitarbeitern weniger auf die gegenseitige Verständigung an.
- Ziel: Eine gute interne Kommunikation erfordert eine präzise Sprache mit Begriffen, die von allen verstanden werden.
- Ziel: Das Management und die Mitarbeiter kommunizieren miteinander auf Augenhöhe. Sie zeigen Höflichkeit und Respekt im Umgang untereinander.
- Ziel: Kollegen aus den unterschiedlichen Bereichen entwickeln Verständnis (und Achtung) für die Aufgabenstellung des anderen.
- Rechtfertigung und Schuldweiterleitung sind Zeichen einer maroden Kommunikationskultur. Sie sind ein Zeichen von Schwäche: „Wer sich rechtfertigt, der klagt sich an.“

„Unter Stil verstehe ich die Fähigkeit, komplizierte Dinge einfach zu sagen. Nicht umgekehrt!“

Jean Cocteau

Wie spricht man in Ihrem Unternehmen über Kunden?

- Wie Manager und Mitarbeiter innerhalb ihres Unternehmens über Kunden sprechen, prägt ihre Einstellung und ihr Handeln im Umgang mit Kunden.
- Die interne Sprachkultur darf nicht der Kundenorientierung schaden.
- Abfällige Bemerkungen über Kunden wirken selbstzerstörend.
- Das Management hat darauf zu achten, dass zwischen dem externen und dem internen Sprachgebrauch keine Disharmonie entsteht.

„Unabhängig davon, wie alt Sie sind, an dem Tag, an dem Sie keine Wünsche mehr haben, stehen Sie vor einem Problem. Dann geht es bergab mit Ihnen.“

Abraham Maslow