

# Mitarbeiter-Zufriedenheit

## Praxisbericht für Coachs und Berater(innen)

---

Ausgangslage ist ein Haustechnikunternehmen mit ca. 80 Mitarbeitern, ein alteingesessener Betrieb mit Zweigstellen.

### Situation

Der Neubau und der damit verbundene Umzug einer Filiale, die schon immer durch eine hohe Fluktuationsrate hatte, fiel genau in eine Periode, in der die Umsätze und Auftragseingänge stiegen. Das brachte spürbare Mehrbelastungen für alle Mitarbeiter mit sich. Unzufriedenheit machte sich breit.

Die Geschäftsleitung war der Meinung, dass nach dem Bezug des Neubaus alles viel besser würde, waren doch bessere Prozessabläufe definiert und eine leistungsfähigere Infrastruktur vorhanden. Doch diese Umstände traten nicht ein. Statt dessen drohten qualifizierte Leute offen mit ihrer Kündigung. Was nun?

### Maßnahmen

Auf den Rat eines MAB-Beraters wurde kurzfristig innerhalb zwei Wochen eine MIRROR-Analyse erstellt. Deren Umfang umfasste nicht nur die betreffende Filiale sondern gegliedert nach Standorten, den gesamten Betrieb. Im Falle der auslösenden Filiale kamen zum Vorschein, dass 60% des Betriebspersonals den Führungsstil und das Führungsverhalten des Filialleiters beanstandeten. 75% der Monteure fanden den Führungsstil und das Führungsverhalten ihres direkten Vorgesetzten (Gruppenchefs) als gut.

Anders präsentierte sich die Situation im Bürobereich. 80% lehnten den Führungsstil des Filialleiters und dessen Verhalten ab. Er war zugleich auch in der Mehrheit der Fälle, der direkte Vorgesetzte. Das Betriebsklima wurde in der ganzen Filiale zu 50% als schlecht empfunden der durchschnittliche Zufriedenheitsgrad als Gesamtes (über alle Erhebungskriterien) lag bei ca. 50%. Als Maßnahme wurde mit dem Filialleiter ein SELF ASSESS-Profil erstellt und auf die Veränderungsbereitschaft und mögliche Potenziale und Führungsleistungen hin besprochen. Die Veränderungsaussichten waren gering und bezüglich Potenzialen zeichnete sich ein klares Defizit ab. Es lag eine Überforderung vor. Vor diesem Hintergrund wurde der Filialleiter ausgewechselt.

### Ergebnisse

Die Filiale arbeitet heute erfolgreich mit einem hohem Zufriedenheitsgrad der Mitarbeiter und entsprechen-der Motivation. Auch die Ausdehnung der Erhebung auf den Gesamtbetrieb, die schnelle Durchführung und rasch verfügbaren Ergebnisse von MIRROR zeigten klare Verbesserungsmöglichkeiten in der Ressourcen-nutzung, im Bereich der Kommunikation und der Aus- und Weiterbildung auf.

Der Gesamtkostenaufwand von MIRROR inkl. Ergebnisanalyse und Maßnahmendefinitionen kam das Unternehmen auf 5500.- CHF zu stehen. Der Gewinn aus dieser Investition war ein Vielfaches und die Minimierung zukünftiger Risiken groß. Mit der Durchführung der Analyse und der konsequenten Maßnahme haben die Mitarbeiter erkannt: dem Unternehmer liegt etwas an der Arbeitszufriedenheit und er investiert in Zukunft vermehrt in seine Mannschaft.

**MIRROR** ist ein äußerst effizientes Feedback-Instrument, das die effektive Meinung der Mitarbeitenden zum Unternehmen widerspiegelt. Die Anonymität der Feedbackgeber ist gewährleistet. Der Fragebogen kann von Ihren Mitarbeitenden einfach und rasch ausgefüllt werden. Sie erhalten: Konkrete Ansätze für Verbesserungen, offene, ehrliche Antworten dank anonymer Durchführung, objektive Beurteilung des aktuellen Zufriedenheitsgrades, Zugewinn an Vertrauen bei den Mitarbeitenden, kostengünstiges und effizientes Verfahren.