

# Sieben Felder Wirksamer Beziehungsarbeit®

Version 2.1



## 2. Beziehungsmarketing – Strategie & Planung

Nr.	Fachlich	SOLL	IST	Nr.	Persönlich	SOLL	IST
1	Marktforschung			1	Kreativität		
2	Fach- & Branchenwissen, Erfahrung			2	Innovationstechnik		
3	Zielsetzungs-, Strategie-, Planungstechnik			3	Planungstechnik		
4	Geschäftsdefinition, Management-Fokus			4	Präsentationsfähigkeit		
5	Portfolioanalyse, Investitionsstrategie			5	Kommunikationsfähigkeit		
6	Marktsegmentierung, Zielgruppen			6	Überzeugungskraft		
7	Marktbearbeitungsstrategien			7	Durchsetzungsvermögen		
8	Strategien zum Beziehungsaufbau			8	Ausdauer, Durchhaltevermögen		
9	Strategien zur Kaufüberzeugung			9	Leidenschaft		
10	Wettbewerbsstrategie Alleinstellungsmerkmale			10	Netzwerkkontakte		
11	Positionierungsstrategien			11	Persönliche Ziele		
12	Produkt- & Dienstleistungsmix			12	Beständigkeit		
13	Preis- & Rabattpolitik			13	Berechenbarkeit		
14	Platz, Vertriebswege & -standorte			14	Vision		
15	Prozesse für Vertrieb & Verkauf			15	Kundenorientierung		
16	Promotion-Konzept, Werbung, PR Online-Strategie, Social Media			16	Lösungsorientierung		
17	Personal- & Partnerstrategien Auswahl & Entwicklung			17	...		
18	Servicestrategie- & Interaktionen			18	...		
19	Kapital-, Cashflow-Planung, Budgetierung			19	...		
20	Bezugsquellen- Material, DL, Infos, Geld			20	...		

## 4. Organisation & Systeme

Nr.	Fachlich	SOLL	IST
1	Klare Führungsstrukturen		
2	Klare Kompetenzabgrenzung		
3	Klare Verantwortungsbereiche		
4	Klare Entscheidungsstrukturen		
5	Klare Abstimmung der Gremien untereinander		
6	Dokumentierte Prozesse		
7	Qualitätsleitfaden		
8	Gelebte Prozess- & Qualitätskultur		
9	Regeln zu Sauberkeit & Ordnung		
10	Regelmäßige interne Audits		
11	Regelmäßige externe Audits		
12	Zeitmessung		
13	Effizienzmessungen		
14	Messung der Zielerreichung		
15	Kontinuierliche Verbesserungsprozesse		
16	Internes Vorschlagswesen		
17	Hierarchie		
18	Kontaktpunkt-Management		



**äußerer Kreis**  
Koordination

**mittlerer Kreis**  
Kollaboration

**innerer Kreis**  
• Umweltpassung  
• Selbsterhaltung  
• Vitalisierung  
• Integration & Führung



## 1a. Nutzung Führungszeit

Nr.	Persönlich	SOLL	IST
1	Persönlichkeitsentwicklung		
2	Führungsrolle gestalten & komm.		
3	Führungsmandat nutzen		
4	Vision, Ziele vermitteln		
5	Fähigkeit zur Delegation		
6	Controlling & Steuerung		
7	Kommunikation & Dialog		
8	Rückmeldung geben & nehmen Reflexion		
9	Beziehungsarbeit Sozialkompetenz & Methodik		
10	Motivation & Leadership		
11	Teamführung & Kulturgestaltung Vermittlung von Strategie & Philosophie		
12	Kontinuierliche Verbesserung Lernkultur etablieren		
13	Positionierung des Unternehmens		
14	Veränderung gestalten		
15	Konfliktmanagement & -lösung		

## 1b. Fähigkeiten Ihrer MA

Nr.	Mitarbeiter - Persönlich	SOLL	IST
1	Selbstführung		
2	Selbst- / Zeitmanagement		
3	Gute Kommunikation		
4	Rückmeldung geben & annehmen Reflexion		
5	Konfliktlösung		
6	Wertschätzung, Respekt		
7	Unternehmerisches Denken		
8	Kunden- / Serviceorientierung		
9	Lösungsorientierung		
10	Vorzügliches Benehmen		
11	Freudlichkeit		
12	Bestes Telefonverhalten		
13	Gerne verkaufen		
14	Persönliche Kundenbindung		
15	Selbständige Weiterbildung		
16	Innovationskraft, Kreativität		
17	Visualisieren		
18	Selbstständigkeit		

## 1c. Eigener Arbeitsbereich – eigene Kompetenzen

Nr.	Fachlich	SOLL	IST	Nr.	Persönlich	SOLL	IST
1	Büroprozesse			1	Kreativität		
2	Verwaltungsprozesse			2	Disziplin		
3	Funktionierende Ablage			3	Persönliche Lernmethode		
4	Berichtswesen, Controlling & Steuerung			4	Persönliche Arbeitsmethode		
5	Managementinstrumente Methodenkompetenz			5	Leidenschaft		
6	Dokumentationstechniken			6	Durchhaltevermögen		
7	Entscheidungsprozesse			7	Delegieren können		
8	Kommunikationsprozess, regeln, -strukturen			8	Entscheidungsmacht		
9	Alquise			9	Eigenorganisation & Zeitmanagement		
10	Fach- & Branchenwissen			10	Ablage		
11	Marktergebnis			11	Zielorientierung		
12	Personaleinsatzplanung			12	Organisationsvermögen		
13	Personalsache			13	Bewusst komm. Rollenwechsel		
14	Innovationsmanagement			14	Fähigkeit, Wissen zu vermitteln		
15	Bildung von Vision & Zielen			15	Präsentationsstärke		
16	Entwicklung von Strategien			16	Kommunikationsstärke		
17	...			17	Werte, Haltung		
18	...			18	Umgang mit eigenen Fehlern		
19	...			19	Lernverhalten		



## 1. Wirksame Beziehungsarbeit



## 7. Gelebte Ideale & Werte

Nr.	Ideale / Werte	SOLL	IST	Nr.	Ideale / Werte	SOLL	IST
1	Ordnung			1	Positive Energie		
2	Erfolg			2	Mut zum Dialog		
3	Effizienz			3	Neugier		
4	Macht			4	Interesse		
5	Geld			5	Engagement		
6	Loyalität			6	Initiative		
7	Gehorsam			7	Augenhöhe		
8	Transparenz			8	Ermutigung		
9	Konsequenz			9	Wertschätzung		
10	Integrität			10	Unterstützung		
11	Vertrauen			11	Persönliche Weiterentwicklung Lernen		
12	Beschcheidenheit / Demut			12	Selbstbestimmung		
13	...			13	Netzwerken Austausch mit anderen		
14	...			14	Erkennen – Güte – Empathie		
15	...			15	...		
16	...			16	...		

## 5. Service, Vertrieb, Beziehungsmanagement/-arbeit

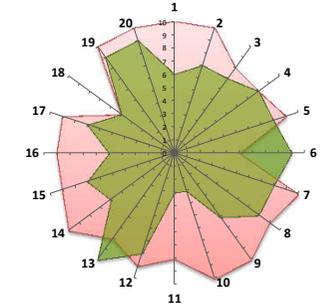
Nr.	Fachlich	SOLL	IST	Nr.	Persönlich	SOLL	IST
1	IT-Konzept - CRM, W&W (ERP)			1	Teamfähigkeit		
2	Verkaufsorganisation			2	Organisationsvermögen		
3	Telemorga - Verkauf & Sachbearbeitung			3	Kundenorientierung		
4	Prozesse der Auftragsabwicklung			4	Kreativität		
5	Repräsentative Betriebsausstattung			5	Kontaktfreude		
6	Qualität der Verkaufsmaterialien			6	Beziehungsaufbau, Sympathie		
7	Alkoholstärke, Neukundengewinnung			7	Menschenkenntnis, Bedarfskenntnis		
8	Wiedervorlagen, Pendenzkontrolle			8	Pacing, Einführung, Bonding		
9	Einhaltung der Verkaufsstufen			9	Situative Gesprächsführung		
10	Beherrschung der Verkaufsfelder			10	Verhandlungsgeschick		
11	Angebotmanagement			11	Überzeugungskraft		
12	Dokumentationsmanagement Belegstellung			12	Präsentationsstärke		
13	Auftragscontrolling			13	Kommunikationsfähigkeit Gesprächsführung		
14	Einkaufs-, Warenbestandskontrolle			14	Aktives Zuhören		
15	Customer Relationship Management Kontaktpunkt-Management			15	Leidenschaft, Emotionalität		
16	Vertriebscontrolling			16	Lösungsorientierung		
17	Liefertraue			17	Abschlussstärke		
18	After Sales Service-Orientierung & -stärke			18	Deeskalierung, Konfliktlösungsfähigkeit		
19	Reklamationsmanagement			19	Komplexitätsreduktion		
20	Umsatz- & Ertragskraft			20	Präsenz, Aufmerksamkeit		

## 3. Führung, Entwicklung & Mitarbeiterloyalität

Nr.	Fachlich	SOLL	IST	Nr.	Persönlich	SOLL	IST
1	Mitarbeiterauswahl			1	Einfühlungsvermögen		
2	Stellenbeschreibungen			2	Fähigkeit zur Gesprächsführung		
3	Planungs- & Kontrollgespräche			3	Techniken der Gesprächsführung		
4	Vermittlung v. Vision, Zielen, Aufgaben			4	Vom Chef zum Mentor		
5	Mitarbeitergespräche & -dialog			5	Vorbild sein		
6	Situative & wertorientierte Führung			6	Fördern & fordern		
7	Einarbeitung, Orientierung			7	Kommunikationsfähigkeit		
8	Leistungsmessung, -bewertung & -beurteilung			8	Fähigkeit zur situativen Führungstilpassung		
9	Training			9	Fähigkeit zu trainieren		
10	Mentoring			10	Fähigkeit für Mentoring		
11	Leadership & Motivation (mind. Demotivation abstellen)			11	Fähigkeit zu motivieren		
12	Delegieren			12	Fähigkeit zu delegieren		
13	Anerkennungssysteme			13	Werte, Einstellungen vorleben		
14	Auftragklärung			14	Beherrschung von Methoden		
15	Werte & Normen vorleben			15	Sozialkompetenz		
16	Karrierewege			16	Glaubwürdigkeit		
17	Teammanagement & Teamarbeit			17	Leistungsorientierung		
18	Konfliktmanagement			18	...		
19	Förderung von Selbstständigkeit & Selbstbestimmung			19	...		

Skala 1-10 für SOLL und IST:  
SOLL: 1 = unwichtig, 10 = sehr wichtig  
IST: 1 = schwach, 10 = stark ausgeprägt

Machen Sie sich selbst ein Bild!  
Fertigen Sie Radar-Charts an!  
Soll-Werte mit Rot auf die Radar-Metrik übertragen,  
dazugehörige IST-Werte mit Grün ins gleiche Radar übertragen.  
Die optisch größten Unterschiede geben Hinweise auf Bereiche, in denen  
Maßnahmen ergriffen werden sollten.



## 6. Kollaboration, Team- & Konfliktmanagement

Nr.	Fachlich	SOLL	IST	Nr.	Persönlich	SOLL	IST
1	Einsatz psychometrischer Tests			1	Fähigkeit heterogene Teams zu führen		
2	Nutzung von Kompetenzprofilen			2	Mitarbeiter integrieren können		
3	Nutzung von Präferenzprofilen			3	Fruchtbaren Dissenz fördern		
4	Nutzung von Motivprofilen			4	Sich selbst nicht mehr profilieren müssen		
5	Aufstellung heterogener Teams			5	Kritik zulassen können		
6	Gezielte Ergänzung von Teamstärken			6	Als Team-Coach agieren können		
7	Instrumente der Kooperation vorhanden			7	Teamentwicklungsphasen unterstützen		
8	Instrumente der Koordination vorhanden			8	Teamrollen erkennen können		
9	Konfliktmanagement-Wissen vorhanden			9	Situativ geeignet fahren		
10	Change-Management-Wissen vorhanden			10	Konflikte früh erkennen & ansprechen		
11	...			11	Strategien zur Konfliktlösung kennen		
12	...			12	Strategien zur Konfliktlösung anwenden		
13	...			13	Teamentwicklungsphasen fördern		
14	...			14	Methoden & Werkzeuge der Linking Skills (*) gezielt einsetzen		
15	...			15	Change bewusst initiieren & gezielt begleiten		

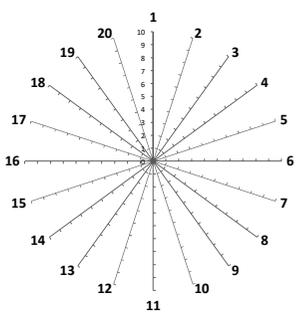


# Sieben Felder Wirksamer Beziehungsarbeit<sup>©</sup>

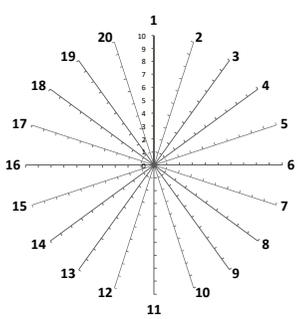
Version 2.1



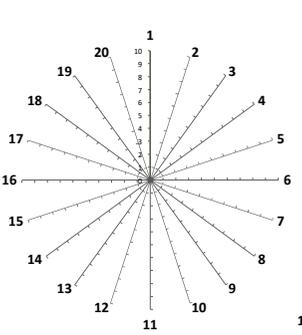
## 1a. Nutzung Führungszeit



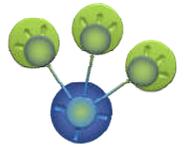
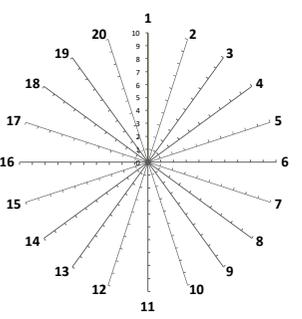
## 1b. Fähigkeiten Ihrer MA



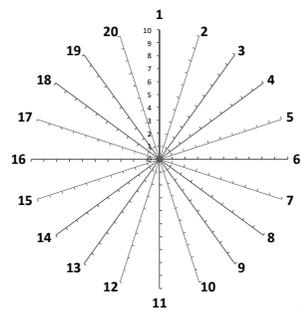
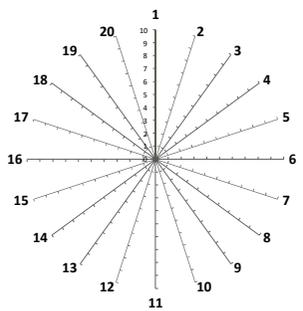
## 1c. Eigener Arbeitsbereich



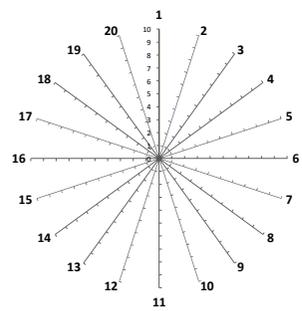
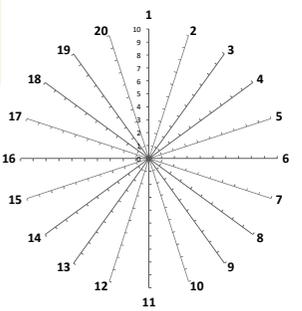
## 1c. Eigene Kompetenzen



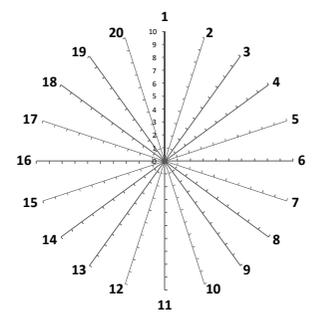
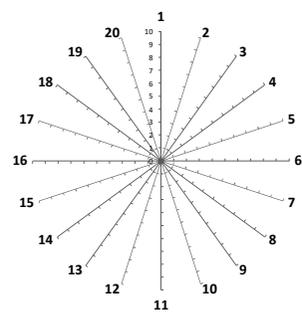
## 2. Beziehungsmarketing – Strategie & Planung



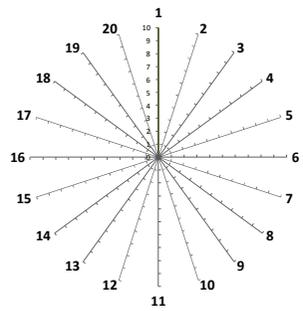
## 7. Gelebte Ideale & Werte



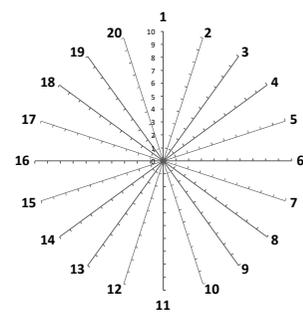
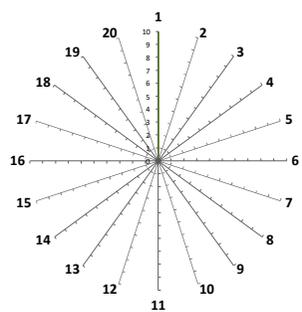
## 3. Führung, Entwicklung & Mitarbeiterloyalität



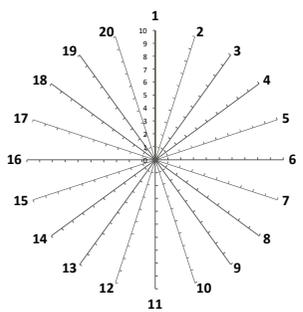
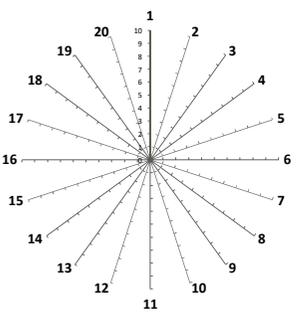
## 4. Organisation & Systeme



## 6. Kollaboration, Team- & Konfliktmanagement



## 5. Service, Vertrieb, Beziehungsmanagement/-arbeit



Skala 1-10 für SOLL und IST:  
**SOLL: 1 = unwichtig, 10 = sehr wichtig**  
**IST: 1 = schwach, 10 = stark ausgeprägt**

Machen Sie sich selbst ein Bild!  
 Fertigen Sie Radar-Charts an!

**Soll-Werte mit Rot auf die Radar-Metrik übertragen, dazugehörige IST-Werte mit Grün ins gleiche Radar übertragen.**  
 Die optisch größten Unterschiede geben Hinweise auf Bereiche, in denen Maßnahmen ergriffen werden sollten.  
 Selbstverständlich können Sie auch andere oder zusätzliche Beurteilungskriterien für die Radar-Charts heranziehen.