

ITK-Spitzentreffen 2016

# Kunde und Vertrieb im perfekten Zusammenspiel



Alle Fotos: CRN

Peter-August Schulte

Zum ITK-Spitzentreffen 2016 der CRN versammelten sich bereits zum achten Mal die Top-Manager der ITK-Industrie. Das Steigenberger Hotel Sonnenhof in Bad Wörishofen mit seinem modernen Tagungszentrum bot die passende Umgebung für die Spitzenmanager, um in spannenden Vorträgen einmal über den Tellerrand des Tagesgeschäfts zu blicken. Der thematische Fokus lag dabei auf der Mitarbeiterführung: Wie könnten beispielsweise aktuelle Nudging-Konzepte genutzt werden, um die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter zu erhöhen? Aber auch die Beziehung zu den Kunden, neue Ansätze für die Kundenkommunikation und den Vertrieb wurden vorgestellt und eifrig diskutiert. Daneben ergab sich im luxuriösen Kurhotel ausreichend Gelegenheit, in entspannter Atmosphäre Geschäftskontakte auf- und auszubauen.

Der Höhepunkt des ITK-Spitzentreffens war freilich einmal mehr die feierliche Auszeichnung der Hersteller und Channelmanager des Jahres. Denn viele tausend CRN-Leser haben auch in diesem Jahr wieder ihre Stimme für die besten Hersteller und die Top-Manager des ITK-Channels abgegeben. (Mehr dazu auch ab Seite 54.)

## Wie man kluge Entscheidungen anstößt

(ps) Ein Fokusthema des ITK-Spitzentreffens behandelte die Keynote von Prof. Dr. Matthias Spörrle: Unter dem Titel »Heute schon geschubst (worden)?« beschäftigt sich der beredete Wirtschaftspsychologe mit Nudging-Konzepten, die inzwischen im Alltagsleben, aber auch bei Arbeitgebern immer beliebter werden. Schließlich stoßen solche subtilen Verhaltensanreize auch Mitarbeiter dazu an, ihre Leistungsbereitschaft zu steigern. Matthias Spörrle verweist dabei zum einen auf die zunehmende Gamifizierung: Toilettenbenutzer, die beispielsweise einen Ball als Zielobjekt in das im Pissoirbecken aufgestellte Fußballtörchen »schießen«, zielen automatisch besser und hinterlassen die Toilette sauberer als andere Nutzer.

Einen weiteren wichtigen Antrieb für Verhaltensänderungen weist Matthias Spörrle darüber hinaus – gewohnt unterhaltsam – mit Videobeispielen nach: Der Mensch ist ein Herdentier. So ist beispielsweise der Hinweis in Hotels »Andere Nutzer benutzen ihr Handtuch mehrmals« erwiesener Weise wirkungsvoller als ein ermahnender Hinweis, der an das ökologische Gewissen des Hotelgasts appelliert. Überhaupt würden in gut umgesetzten Nudging-Konzepten Verbote und Ermahnungen vermieden, meint Spörrle. Der Wirtschaftspsychologe führt gleichzeitig kritische Einwände gegen die sanften Stupser aus der psychologischen Trickkiste an. Schließlich verführten diese Menschen auch zur Verhaltenskonformität.



Prof. Dr. Matthias Spörrle bei seiner Keynote zum Thema »Nudging«

## Kalkulierte Überforderung stärkt Selbstbewusstsein



Philip Semmelroth vom Systemhaus C&S

(el) Philip Semmelroth überfordert die Mitarbeiter seines Systemhauses C&S gerne einmal, indem er sie mit scheinbar unerreichbaren Aufgaben ins kalte Wasser wirft. Das Ziel: Mitarbeiter durch Grenzerfahrungen weiterentwickeln und damit auch das Unternehmen. Durch solche Erfahrungen könnten Mitarbeiter zum einen wachgerüttelt werden, da ihnen ein Prozess verdeutlicht wird, und zum anderen ihre Selbsteinschätzung verändern. Dabei ist es laut Semmelroth wichtig, die Leute nicht nur vermeintlich zu »quälen«, sondern ihnen auch zu erklären, warum er sie einer Überforderung aussetze. »Positive und negative Einstellungen sind reine Kopsache. Am besten ist es die Leute emotional mitzunehmen, damit sie sich entwickeln können«, erläutert Semmelroth seine Strategie.

Die Kehrseite der Motivation ist Manipulation: Dabei steht nur noch der Nutzen des Unternehmers im Vordergrund und nicht mehr der Mitarbeiter. »Im Kern müssen Führungs-

kräfte dafür sorgen, dass sie Interesse an den Mitarbeitern zeigen, denn das schafft Vertrauen und gemeinsame Wertvorstellungen«, führt der Geschäftsführer aus. Immerhin mache nicht Erfolg glücklich, sondern glücklich sein erfolgreich. Und das seien wir nun mal durch andere Menschen. Dabei hat jeder andere Bedürfnisse. Einige brauchen Sicherheiten wieder andere Abwechslung, daher ist es wichtig, die Prägnungen eines Mitarbeiters zu kennen, um sie beispielsweise durch kalkulierte Überforderung zu fördern. Semmelroth: »Herausforderungen führen zu (Grenz)Erfahrungen und stärken letztendlich das Selbstbewusstsein.« Dennoch koste kalkulierte Überforderung Geld, da sie immer mit einer entsprechenden Fehlertoleranz verbunden sei, zumal Veränderungen erst durch einen langen Prozess erreicht würden. Entwicklung sei wie ein Kaminfeuer, man müsse immer wieder nachlegen, einmal genüge nicht, sagt Semmelroth.

MEHR  
AUF  
crn.de