



Der zum Erfolg - gut geführte Mitarbeiter.

rudolf besiak

führung. service. excellence.

WORAUF ES ALS FÜHRUNGSKRAFT WIRKLICH ANKOMMT

1.) Klare **Erwartungen**, Prioritäten und Ziele haben und diese auch **kommunizieren!**

Wann gelten Sie als eine gute Führungskraft?

Sie gelten als **gute Führungskraft**, wenn Sie die **Erwartungen Ihres Vorgesetzten genau kennen** und diese dann **auch erfüllen**. Dann gelten Sie in seinen Augen als eine gute Führungskraft und als ein guter Mitarbeiter.

ÜBUNG: WAS SIND IHRE ERWARTUNGEN AN IHRE MITARBEITER? LISTE 1-10

Fragen sie sich einfach mal: **Was genau erwarten sie von ihren Mitarbeitern?**

Wissen ihre MA genau was Sie wollen? Wirklich?

Die Erfahrung ist: die wenigsten wissen genau was von ihnen erwartet wird! **Grund:** der Chef hat es nicht klar kommuniziert. Machen Sie eine Liste: z.B. Pünktlichkeit, Grundsätzliche Freundlichkeit jeden gegenüber, Zielerreichung, Gästezufriedenheit, Loyalität, Budget-Einhaltung.....

Und jetzt: was ist ihnen am Wichtigsten? Reihung 1-10

(Alles ist wichtig?!) so geht das leider nicht. Als Führungskraft müssen sie Prioritäten setzen und sie kommunizieren. Als erstes müssen sie sich die **Prioritäten selbst klar machen**. Was steht am ersten Platz? zB Gästezufriedenheit oder Budgeterreicherung? Umsatzziel oder Null-Fehler?

Wenn die MA das nicht wissen, wie sollen sie dann in ihren Sinne arbeiten und entscheiden?

ÜBUNG: WAS SIND IHRE ERWARTUNGEN AN IHRE MITARBEITER? LISTE 1-10

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

ÜBUNG: WAS SIND IHRE ERWARTUNGEN AN IHRE ABTEILUNGSLEITER? LISTE 1-10

1. Umsetzung Betriebsphilosophie. **4**
2. Loyalität . **9**
3. Gastgeberrolle übernehmen. **3**
4. Gast bewusst wahrnehmen, über ihn Bescheid wissen. Herkunft , Wünsche... **6**
5. Hohe Begegnungsqualität schaffen. Niveauvoll kommunizieren. **7**
6. Selbständiges Arbeiten und entscheiden. **2**
7. Verantwortung übernehmen. **1**
8. Begeisterung und positiven Spirit verbreiten. **8**
9. Ständige Weiterbildung und Entwicklung . **10**
10. Budgeterreicherung **5**

Beispiel!

Priorität sind rot 1