

Eine Laus zwischen den Nägeln

14.11.2006, 18:57 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *ASSIST.pro Deutschland - Akademie für Management und Weiterbildung*



Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im Verkauf befinden sich in der Klemme zwischen dem Anspruch ihrer Unternehmensführung, den Anforderungen Ihrer Führungskräfte und den Erwartungen ihrer Kunden. Neben Stress, Unzufriedenheit und hoher Fluktuation hat das vor allem wirtschaftliche Konsequenzen. “Dadurch verlieren Unternehmen 15 - 20 % ihres Umsatzes, ein Ergebnis, dass überrascht, wenngleich es nicht ganz unerwartet war”, fasst Bodo R. Pilz, ASSIST.pro Deutschland, zusammen.

“In den 1960er und 70er Jahren wurden Rollenprobleme untersucht und diskutiert, die aufgrund des Zwiespalts der Interessen von Unternehmen einerseits und der familiären Interessen der Mitarbeiter andererseits entstanden. Seither

waren weder Rollenprobleme und Rollenkonflikte ein Forschungsthema. Es war uns wichtig, dieses Thema mit etwas veränderten Vorzeichen wieder aufzunehmen. Das Ergebnis unserer Untersuchung zeigt, welche dramatischen ökonomischen und persönlichen Folgen Rollenprobleme - und das gilt auch für andere Unternehmensbereiche - am Arbeitsplatz haben," sagt Bodo R. Pilz von der Akademie für Management und Weiterbildung - ASSIST.pro Deutschland, der in Zusammenarbeit mit Mercury International, der Copenhagen Business School und der IWM diese Untersuchung, an der mehr als 600 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in Verkauf und Vertrieb teilnahmen, durchführte.

Rollenprobleme und -konflikte entstehen dort, wo entgegengesetzte Erwartungen an Aufgaben, Ziele und Resultate bestehen, die sich nicht auf einmal und in jeder Richtung erfüllen lassen. Diese sind - auf die untersuchte Gruppe bezogen - leicht auszumachen:

- Der Kunde möchte ein Produkt zum niedrigsten Preis, umgehend geliefert und auf seine spezifischen Anforderungen zugeschnitten.
- Das Unternehmen möchte möglichst ein Standardprodukt verkaufen, den höchsten Preis und eine möglichst lange Lieferfrist.

Die Fähigkeiten der Chefs, der Vorgesetzten, der Verkaufsleiter sind ausschlaggebend dafür, ob eine Balance im Verhältnis dieser Erwartungen hergestellt werden kann. Sie sind es, die Grundsätze, Richtlinien und Erwartungen vermitteln müssen, dabei aber nicht die Leistungsfähigkeit, die Bedürfnisse und Signale der Mitarbeiter aus den Augen verlieren darf.

Ein gravierendes und zugleich häufig auftretendes Problem besteht in der Art, wie eine Unternehmensstrategie verstanden und umgesetzt wird. Die Kommunikation im Unternehmen war oft so ungenügend, dass selbst die mittlere Führungsebene nicht mehr in der Lage war, die Strategie zu erklären.

Ein Beispiel: Häufig werden immer noch das Tagesgeschäft und kurzfristige Ergebnisse gemessen und bewertet, wenngleich die Unternehmensstrategie besonders die Bedeutung langfristiger Resultate hervorhebt.

Wie wichtig es ist, dass die Mitarbeiter die Unternehmensstrategie in allen Bereichen verstehen und verinnerlichen, in denen sie umgesetzt werden soll, wird durch die Ergebnisse der Studie deutlich:

50% aller Befragten haben Rollenprobleme in z.T. ausgeprägtem Mass. Geht es um Erfüllung vereinbarter Ziele, so hat diese Gruppe erhebliche Schwierigkeiten, die erwarteten Resultate zu erbringen.

Die Kette der Folgen ist lang: Stress, Unzufriedenheit mit ihrer Arbeit, Demotivation, Verlust der Service- und Kundenorientierung, Orientierungslosigkeit und im schlimmsten Fall die Kapitulation, verbunden mit dem Wunsch nach einem Wechsel des Unternehmens.

Rollenprobleme belasten nicht nur den Einzelnen, sie Schaden ganz einfach dem Unternehmen - und sie sind teuer. Schon frühere Untersuchungen Ergebnisse haben gezeigt, dass ein neuer Mitarbeiter bis zu 75.000,00 € incl. der Aufwendungen für Annoncen, Bewerbungsgespräche, Assessment Center, Beurteilung, geringerer Effektivität im Zuge der Einarbeitung, Effektivitätsverlusten in Verbindung mit einer Neuorientierung und des Ausscheidens aus dem Unternehmen kosten kann.

Allein diese Erkenntnis sollte Unternehmensleitungen und Management veranlassen, diese Problematik ernst zu nehmen. Rollenproblemen und -konflikten kann man vorbeugen, ihre Folgen kann man "heilen". Die Kur ist einfach und zugleich beschwerlich, denn sie erfordert - so das Ergebnis der Untersuchung - Arbeit auf einem Terrain, auf dem es Führungskräfte immer noch schwer haben, sich zu bewegen: Bei der Erarbeitung individueller Anforderungsprofile, bei der Schaffung realistischer und erreichbarer Zielvorgaben, der Vermittlung der Unternehmenskultur, bei der Teambildung, der Weiterbildung der Mitarbeiter, dem Schnittstellenmanagement Aussendienst / Innendienst, klarer Kommunikation, der sozialen Verantwortung und weiteren Aspekten Ihrer besonderen Stellung und Verantwortung.

ASSIST.pro Deutschland - Akademie für Management und Weiterbildung wird in Seminaren und Vorträgen Rollenprobleme und Rollenkonflikte thematisieren. Dazu wird eine Vortragsreihe und ein Seminarangebot für Führungskräfte gehören, die sich an Geschäftsführungsmitglieder mit Vertriebsverantwortung, Leiter in Marketing,

Vertrieb und Verkauf, Führungskräfte in Vertrieb und Verkauf und Spezialisten in Vertrieb und Verkauf richtet.

Weitere Informationen zur Studie und ihren Ergebnissen, Seminaren und Vorträgen erhalten Sie von

Bodo R. Pilz

ASSIST.pro Deutschland
Akademie für Management und Weiterbildung
Dorfstrasse 4
24793 Brammer
Tel: 04392 408 222
Fax: 04392 408 223
www.assistpro.de

ASSIST.pro Deutschland - Akademie für Management und Weiterbildung
24793 Brammer
Dorfstrasse 4
Tel: 04392 408 222
Email: info@assistpro.de
Home: www.assistpro.de

Portrait

Die täglich gemachten Erfahrungen in dieser Zusammenarbeit bilden die Grundlage eines andauernden Lernprozesses unserer Mitarbeiter, die ihr Wissen und ihre Erfahrung in leitenden Funktionen im In- und Ausland erworben haben.

News-ID: 108084 • Views: 1883 (Stand: 08.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/108084/Eine-Laus-zwischen-den-Naegeln.html>