

Handlungsgrundsätze

Partnerschaftlich

In der Arbeitsbeziehung zu den Kunden und Kundinnen messe ich der Berücksichtigung der „Kundenwelt“ grosse Bedeutung zu. Ich bemühe mich darum, die individuellen Normen, Werte, Anliegen und Ziele zu verstehen und in meine Interventionen zu integrieren. Ich gehe davon aus, dass sich die Kunden im Allgemeinen in ihrem komplexen und anspruchsvollen Umfeld erfolgreich zu positionieren und auszuweisen vermögen, sich aber dennoch bewusst sind, dass ein externer Blick ab und an hilfreich und zielführender sein kann. Dabei ist es mir wichtig, dass die Autonomie des Kunden unangetastet bleibt und ich aktiv meinen Teil dazu beitrage, dass die Arbeitsbeziehung geprägt ist von Kompetenz, Offenheit, Wohlwollen und gegenseitiger Akzeptanz.

Praxisbezogen

Ich achte bewusst darauf, einfache, effiziente Instrumenten einzusetzen und mich stets mit Blick auf das zu erreichende Ziel auf die wesentlichen Schritte zu konzentrieren. Ziel ist es, stets den Praxisbezug und den konkreten Nutzen für den einzelnen Kunden im Auge zu behalten.

Situationsbezogen

Kennzeichnend für mein Verständnis und meine Handlungen ist, dass ich alle Kunden mit ihren spezifischen Herausforderungen für einzigartig halte und deshalb bewusst auf standardisierte Vorgehensweisen oder gar „pfannenfertige“ Lösungen verzichte. Vielmehr arbeite ich situationsbezogen und erarbeite gemeinsam mit den Kunden massgeschneiderte und auf die spezifische Bedarfs- und Bedürfnislage zugeschnittene Angebote. Dabei ist mir besonders wichtig, dass diese Lösungen gut an die individuelle Situation jeder Person bzw. an die Unternehmensstrategie angebunden und optimal in die Unternehmenskultur eingebettet sind, damit Prozesse auch wirklich gelebt werden und Innovationen nachhaltig wachsen.

Vernetzt und qualitätssichernd

Je nach Fragestellung und Kundenbedürfnissen arbeite ich mit ausgewiesenen Kooperationspartnern zusammen. Dies verhilft dazu, dass sich unsere Arbeit im Rahmen komplexer Aufträge ergänzen und entsprechend den Erwartungen der Kunden optimieren lassen. Zudem ermöglicht der bilaterale Fachaustausch und persönliche Intervision die Arbeit mit dem Kunden zu optimieren, blinde Flecken zu beleuchten oder erweiterte Möglichkeiten zur Prozessgestaltung zu erkennen. Kundenevaluationen, Benchmarking und eigene Weiterbildungen sind weitere Möglichkeiten, welche ich bewusst und regelmässig zwecks Qualitätssicherung einsetze.