

# Produktive Unternehmenskommunikation



**Innovationskraft steigern**

## I. Warum Unternehmenskommunikation?

Eine produktive Unternehmenskommunikation erzeugt eine hohe Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter, weil alle mit ihrem ganzen Engagement an **gemeinsamen** Zielen arbeiten und dadurch das tatsächliche Innovationspotential des Unternehmens entfalten. Anhaltender demografischer Wandel als auch globale Vernetzung machen eine produktive Unternehmenskommunikation zunehmend zu einem wesentlichen Wettbewerbsfaktor für die Zukunftsfähigkeit eines Unternehmens.

Damit Unternehmenskommunikation als Treiber der Innovationskraft eines Unternehmens nachhaltig gelingt, müssen bei allen Tätigkeiten und Abläufen aber auch zur erfolgreichen Einführung von Produkten und Dienstleistungen vier Bereiche (sh. Abbildung) im **Einklang (Kohärenz)** sein und von den Mitarbeiter, Kunden und Partnern entsprechend wahrgenommen.



**Integraler Transformationsprozess**

Für Unternehmensleitungen ist es wichtig zu wissen, wie sie die Gesetzmäßigkeiten der Kommunikation in und zwischen sozialen Systemen, welche Unternehmen sind, so beeinflussen und steuern können, damit Übereinstimmung in den genannten Bereichen entsteht. Diese Gesetzmäßigkeiten, die auch die wesentliche Voraussetzung für die Innovationskraft eines Unternehmens sind, ergeben sich aus einer Vielzahl einzelner Faktoren, die nur dann entsprechende Wirkung entfalten, wenn sie von den Betroffenen als **sinnvoll** untereinander **verbunden** wahrgenommen werden. Dies heißt beispielsweise, dass eine Unternehmensstrategie für Mitarbeiter in ihrem täglichen Handeln nur dann wirklich von Bedeutung ist, wenn sie ihre persönlichen Ziele und Werte in dieser Strategie erkennen und daher bereit sind, sich mit ihrem ganzen Engagement und voller Verantwortung, auch in schwierigen Phasen, einzusetzen.

Die Prozesse der Unternehmenskommunikation können im Arbeitsalltag nicht lückenlos kontrolliert und gesteuert werden, sondern müssen auf einen hohen Anteil der Selbstorganisation der Mitarbeiter, Partner und Kunden setzen. Selbstorganisation ist eine natürliche Fähigkeit in sozialen Systemen, die für ihr Gelingen jedoch entsprechende **Rahmenbedingungen** benötigt.

Wir **befähigen** Unternehmensleitungen die Rahmenbedingungen für eine produktive und effektive Unternehmenskommunikation zu erzeugen und ihre Gesetzmäßigkeiten zu steuern. Folgende Elemente beziehen wir dabei ein: (sh. nächste Seite)

## II. Die Kernelemente von produktiver Unternehmenskommunikation

Unternehmenskommunikation entsteht durch das Zusammenwirken folgender Elemente:

### Strategie- und Veränderungskommunikation

Aufgabe der Unternehmensleitung ist es mit speziellen Aktionen, Beispielen und Medien das nachhaltige Verständnis und Engagement der Mitarbeiter für die Strategie und notwendige Veränderungen zu erzeugen und zu erhalten.

### Identifikation der Mitarbeiter

Identifikation von Menschen entsteht vor allem dann, wenn sie den Sinn ihrer Tätigkeiten erkennen und ihn mit eigenen Werten und Zielen verbinden können. Für den Aufbau und Erhalt einer hohen Identifikation ist einerseits jeder Mitarbeiter selbst, andererseits auch die Führungskräfte eines Unternehmens zuständig.

### Mitarbeiterbindung u. -entwicklung

Nachhaltige Motivation, also die Begeisterung von Menschen ist eng mit der Entwicklung ihrer persönlichen Potentiale und Talente verbunden. Besteht zwischen der beruflichen Tätigkeit und den persönlichen Stärken von Menschen eine eindeutige Verbindung, erzeugen sie hohe und anhaltende Leistungsfähigkeit. Eine auf die spezielle Situation des einzelnen Mitarbeiters bezogene Personalentwicklungsstrategie ist wesentliche Voraussetzung dafür.

### Zusammenarbeit und Workflow

Eine reibungslose und effiziente Zusammenarbeit von Menschen an unterschiedlichen Stellen des Leistungsprozesses hängt stark mit ihrer Fähigkeit und Möglichkeit zur verständnisvollen Kommunikation zusammen. Paradoxerweise scheint genau dafür im hektischen und anspruchsvollen Arbeitsalltag keine Zeit zu sein - ein Teufelskreis, der zu einer zunehmenden Fehlerquote bzw. zu Qualitätsmängeln führt.



### **Kundenorientierung der Mitarbeiter**

Ziel ist es einerseits, dem Kunden kompetente Lösungen für seine Wünsche, Anliegen und Probleme anzubieten. Gleichzeitig ist der Kunde jedoch auch ‚Lehrer‘ in allen Phasen des Geschäftsprozesses und daher ist das Wahrnehmen ‚kleiner Signale‘ von ihm wichtig für eine hohe Produkt- und Dienstleistungsqualität. Diese ‚zweischichtige‘ Fähigkeit ist im Umgang mit den verschiedenen Verhaltenweisen von Kunden im Arbeitsalltag nicht leicht aufrechtzuerhalten. Nur über das Zusammenwirken von persönlichen Einstellungen und geschulten Fähigkeiten kann eine nachhaltige Kundenorientierung von Mitarbeitern aufgebaut werden.

### **Marktposition und -kommunikation (Marketing)**

Die Gestaltung des Außenauftritts eines Unternehmens prägt die Wahrnehmung seiner, Kunden, Partner und Investoren. Gezielte und aufeinander abgestimmte Maßnahmen können die positive Einstellung wichtiger Stakeholder nachhaltig beeinflussen und den Wert des Unternehmens steigern. Welche Maßnahmen jedoch wirklich zielführend sind, hängt eng mit der Vision und Strategie der Unternehmensführung, dem Kundenprofil aber auch mit Einstellungen und Fähigkeiten der Mitarbeiter zusammen.

### **Strategische Vernetzung und Partnerschaften**

In einer zunehmend vernetzten und globalisierten Wirtschaftswelt wird das Überleben von reinen Einzelkämpfern immer schwieriger. Daher ist es die Aufgabe der Unternehmensleitung, mit ergänzenden Partnern Kooperationsformen zu vereinbaren, die eine nachhaltig vertrauensvolle, leistungsstarke und gewinnbringende Zusammenarbeit ermöglichen.

### III. Entwicklung und Umsetzung von produktiver Unternehmenskommunikation

Produktive Unternehmenskommunikation wird nach systemischen Prinzipien entwickelt und sichert daher von Beginn an die Motivation und Aktivierung der Betroffenen, die später maßgeblich für eine selbstorganisierte Unternehmenskommunikation sind. Die Entwicklung gestaltet sich in folgenden Phasen:



## Kontakt

Systemische Kommunikation  
Tel: +49(0)89/97892725  
Fax: +49(0)89/30702991

[Nicole.Weis@systemische-kommunikation.com](mailto:Nicole.Weis@systemische-kommunikation.com)  
[www.systemische-kommunikation.com](http://www.systemische-kommunikation.com)

Schmidbauerstr. 33  
81737 München

## Ansprechpartner:



**Nicole Weis**