

Der erste Teil der Meldung, die ersten drei Stellen, benennen das **betreffende LC**. Dann folgt eine Trennung durch Bindestrich.

#### Der zweite Teil der Meldung: Umgangsformen

1 = sehr gut                      Hierzu werden zwei Bewertungen abgegeben  
2 = gut  
4 = geht so                      a) „mir gegenüber“  
5 = schlecht                      b) „im Allgemeinen“

Die erste Zahl bezieht sich jeweils auf die Bewertung von „a“ und die zweite Zahl auf die Bewertung von „b“. Dann folgt eine Trennung durch Bindestrich.

#### Der dritte Teil der Meldung: Systemtreue

1 = sehr gut                      Hierzu werden zwei Bewertungen abgegeben  
2 = gut  
4 = geht so                      a) „Auftragsvorbereitung“  
5 = schlecht                      b) „Auftragsbetreuung“

Dann folgt wieder eine Trennung durch Bindestrich.

#### Der vierte Teil der Meldung: Arbeitsbelastung

1 = dürfte etwas höher sein      Hierzu werden zwei Bewertungen abgegeben  
2 = passt, ist okay  
4 = zeitweise zu hoch              a) „Zeitliche Überlastung“  
5 = unerträglich hoch              b) „Fachliche Überlastung“

Dann folgt wieder eine Trennung durch Bindestrich.

Der fünfte und letzte Teil der Meldung ist die **Nennung des Mitarbeiterkürzels**, bestehend aus zwei oder drei Buchstaben.

Beispiel:

Leistungs-Center	Umgangsformen	Systemtreue	Arbeitsbelastung	Namens-kürzel
LC4	- 22	- 41	- 21	- WW

Die Codierung lautet in diesem Fall: **LC4-22-41-21-WW**

Sollte ein Mitarbeiter zu einem Zufriedenheitsmerkmal keine Aussage machen können, so darf er für diesen Ausnahmefall eine Null „0“ eintragen.

Die Meldung sollte regelmäßig erfolgen. Regelmäßig kann heißen: wöchentlich oder monatlich. Die Häufigkeit ergibt sich in Abhängigkeit von der allgemeinen Entwicklung der Arbeitszufriedenheit und wird im Unternehmen veröffentlicht.

Jedem Mitarbeiter ist es freigestellt, wenn er sich von seiner Führungskraft nicht verstanden sieht oder mit seiner Führungskraft einen ungeklärten Konflikt hat, sich direkt an mich, Rolf Steffen, zu wenden. Hierzu empfehle ich die telefonische Kontaktaufnahme oder den Kontakt per SMS unter meiner mobilen Rufnummer  
**0 177 / 4 55 15 40.**



Ungeachtet der Hierarchie in den Verantwortlichkeiten gilt für jeden Mitarbeiter die Pflicht(!), Zielabweichungen zu erkennen, diese aufzuzeigen und an der Beseitigung mitzuwirken, dies gilt auch für Unzufriedenheiten in der Mitarbeiterschaft.

Teamgeist, Fairness, Offenheit, Wertschätzung und Berechenbarkeit werden in der Praxis dadurch gelebt, dass wir auch mit Zielabweichungen offen umgehen.

**Team** <sup>®</sup> **AG**  
**STEFFEN**  
Innovation und Service für  
EnergieSysteme und GebäudeTechnik

# Mitarbeiter-Zufriedenheit

## ist Anspruch unserer Unternehmenskultur

- Erfüllung in der Tätigkeit
- Gemeinschaft im Team
- Am Erfolg teilhaben



# Mitarbeiter-Zufriedenheit

**Die Mitarbeiter-Zufriedenheit ist vielleicht der wichtigste Faktor für Kundenzufriedenheit und wirtschaftlichen Erfolg.**

Ein Erfolg, an dem Mitarbeiter teilhaben, motiviert, fördert den Teamgeist und stärkt die Identifikation mit dem Unternehmen. Und wer zufrieden ist, bleibt dem Unternehmen mit seinem Wissen erhalten.

Negativ beeinflusst wird die Zufriedenheit durch folgende Faktoren:

- fehlende Zusammenarbeit in der Gruppe,
- Macht demonstrierendes Verhalten von Führungskräften,
- fehlende Informationen,
- mangelnde Dialogbereitschaft untereinander,
- zu große Distanz zwischen der Mitarbeiterschaft und der Unternehmensleitung.



Der Mitarbeiter-Zufriedenheit kommt auch als Basis für gute Mitarbeiterleistungen ein hoher Stellenwert zu. Denn nur zufriedene Mitarbeiter haben Spaß an ihrer Arbeit, erbringen Spitzenleistungen und sind ein glaubwürdiges Aushängeschild für das Unternehmen.

## Messen und melden

Um das Unternehmen erfolgreich und zukunftsweisend zu führen, ist es uns als Unternehmensleitung wichtig, Unzufriedenheit frühzeitig zu erkennen und gegebenenfalls Gegenmaßnahmen einzuleiten. Aus diesem Grund soll jeder Techniker und Auszubildende der Team Steffen AG regelmäßig seine persönliche Zufriedenheit für den Lebensbereich „Arbeit und Beruf“ bewerten und melden.

Die Bewertung soll folgende Kriterien enthalten:

1. Umgangsformen
2. Systemtreue
3. Arbeitsbelastung

**zu 1.) Umgangsform;** d.h., der Anspruch ist: Der Umgangston und das Verhalten sind jederzeit partnerschaftlich-freundlich; faire Kritik ist immer nützlich, Anschreien oder Niedermachen gegenüber Mitarbeitern werden in unserem Unternehmen grundsätzlich abgelehnt.

**Hierbei unterscheiden wir zwischen zwei Bewertungen:**

- a) Das Verhalten der Führungsverantwortlichen „mir gegenüber“.
- b) Das Verhalten der Führungsverantwortlichen „im Allgemeinen“, also den Kollegen gegenüber.

**zu 2.) Systemtreue;** d.h., der Anspruch ist: Unser UPTODATE-Modell und unser QM-System werden so angewendet, dass eine maximale Kunden- bzw. Mitarbeiter-Zufriedenheit und Produktivität erreicht wird.

**Hierbei unterscheiden wir zwischen zwei Bewertungen:**

- a) „Auftragsorganisation“; Arbeitsbeschreibungen, Arbeitskarten und Projekttakten sind vollständig, sodass alle Informationen für eine gute Auftragsausführung vorliegen.



b) „Auftragsbetreuung“; Einweisung durch den Meister/Büromitarbeiter, vollständige termingerechte Materialbestellungen, Absprachen mit Kooperationspartnern und die Projektbetreuung sind so umfänglich und frühzeitig, dass eine optimale Auftragserfüllung erreicht wird.

**zu 3.) Arbeitsbelastung;** d.h., der Anspruch ist: Jeder Mitarbeiter kann eine fehlerfreie Arbeit erbringen, weil er optimal eingesetzt wird. Überforderungen und Unterforderungen entstehen nicht.

**Hierbei unterscheiden wir zwischen zwei Bewertungen:**

- a) „Zeitliche Überlastung“; die Arbeitszeiten (Überstunden, Wochenendarbeiten, Notdiensteinsätze) sind unter Berücksichtigung der betrieblichen Notwendigkeit und der Bedürfnisse der Mitarbeiter ausgewogen und führen nicht zu einer dauerhaften Unzufriedenheit.
- b) „Fachliche Überlastung“; die Aufträge, die ein Mitarbeiter auszuführen hat, entsprechen seiner Qualifikation und Ausbildung bzw. seinem Tätigkeitsgebiet, es kommt nicht mangels Fachwissen (Fertigkeiten und Kenntnissen) zu Überforderungen, Fehlern und Mitarbeiter-Unzufriedenheit.

Die Meldung soll jeweils LeistungsCenter(LC)-bezogen am letzten Arbeitstag der Woche durchgeführt werden. D.h., jeder Mitarbeiter kann entsprechend seines Einsatzes auch mehrere Meldungen abgeben, wenn er in verschiedenen LCs tätig war.

**Die Meldung bitte an Rolf Steffen persönlich als SMS an Telefon: 0 177 / 4 55 15 40, denn Mitarbeiter-Zufriedenheit ist bei uns Chefsache.**