

STRATEGISCHES MANAGEMENT FÜR DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN

1



1

© WATTS Coaching & Organisationsberatung

Vorgehensweise

2



DER MARKT VON HEUTE UND MORGEN

Dienstleistungen präsentieren sich je länger desto klarer als zukunftssträchtestes Marktsegment. Sie stehen im digitalen Zeitalter völlig neuen Möglichkeiten und Herausforderungen gegenüber. Dienstleistungen werden von fast jedem Unternehmen in irgendeinem Angebot bei der strategischen Planung berücksichtigt und als Umsatzquelle entdeckt.

Dienstleistungen lassen sich in mindestens 3 Kategorien einteilen

- Beratung (Consulting)
- Unterstützung & Förderung (Support & Training)
- Serviceleistungen & Handwerk (Hands-on & Services)

Der Dienstleistungsmarkt boomt aus folgenden Gründen

- Produkte werden in **asiatischen Industrieländern** und nicht mehr in good old Europe produziert.
- Firmen entscheiden sich für das **Outsourcing** von Aufgaben, die nicht ihr Kerngeschäft betreffen.
- Spezialisten und Berater mit **grosser Fachkompetenz** sind am Werk.

Der boomende Dienstleistungsmarkt steht Herausforderungen gegenüber

- **Künstliche Intelligenz** mit dem Wissen der empirischen Erfahrung und der Evidenz aus unzähligen Datenbanken übernimmt die Funktion des Beraters.
- **Anonymität und digitale Gesichtslosigkeit** entwerten persönliche Kundenbindung und machen Supporter jederzeit austauschbar.
- Fachkompetenzen können via Internet von jedem Einzelnen uneingeschränkt abgerufen werden wodurch jeder zum **“Do it yourself-Fachmann certified by internet“** wird.

Wie begegne ich als Dienstleister diesen Voraussetzungen?
Die Chance liegt darin

- **Soziale Kompetenzen** in den Vordergrund zu stellen und damit Kunden zu gewinnen und zu erhalten.
- Sich mit Hilfe einer **durchdachten Strategie** klug zu positionieren.
- Veränderungen im Markt jederzeit **agil und zeitnah** zu begegnen.

Welche Risiken gehe ich ein, wenn ich diese Entwicklung mit meinem Unternehmen verpasse?

- Wir verpassen Wachstumschancen.
- Wir versäumen es, uns in einem Nischenmarkt erfolgreich zu positionieren.
- Wir verlieren den Anschluss an den Markt im Bezug auf “State of the Art“

Die Direttissima[®]-Methode entwickelt von Prof. Dr. F. Malik, Management Zentrum St. Gallen, liefert einen effizienten Weg um zu einer sofort umsetzbaren und praxistauglichen Strategie zu gelangen.

- ▶ Fokussierung auf Orientierungsgrößen
- ▶ Identifizierung externer Einflussfaktoren
- ▶ Priorisierung künftiger Interventionen



STRATEGIE

Soziale Kompetenzen erwerben als Voraussetzung um im Markt wettbewerbsfähig zu bleiben. Was intern im Team gelebt wird, befähigt extern zu überzeugen.

- Kommunikationsfähigkeit
- Team- und Kritikfähigkeit
- Flexibilität und Neugier auf Veränderungen
- Lebenslanges Lernen als Basis des Erfolgs
- Entwicklung von Ownership bei den Mitarbeitern

- Modul 1: Unternehmensstrategie entwickeln & umsetzen
- Modul 2: Kompetenzen erweitern
- Modul 3: Fit for change – Nachhaltiges verändern

In Zusammenarbeit mit Lisa Ritter, Sentiera GmbH

SENTIERA

MODUL 1 STRATEGIE ENTWICKELN

Entwick- lung

- Strategie in Anlehnung an die Direttissima® entwickeln.
- Aktionsplan generieren.

Follow-up 1

- Aktionsplan – Machbarkeit überprüfen, anpassen, verfeinern.
- Welche Kompetenzen brauchen wir?

Follow-up 2

- Erfolgsüberprüfung, welche Orientierungsgrößen sind messbar?
- Weitere Ausrichtung der Strategie für den kommenden Zyklus.

MODUL 2 KOMPETENZ ERWEITERN

Mögliche Themen

- **Kommunikation**
Aktives Zuhören, Feedback, Umgang mit und in Konflikten, Kommunikation in schwierigen Situationen.
- **Talente nutzen**
Welche Stärken und Talente haben wir im Team, nutzen wir diese bereits entsprechend?
- **Innovationsfähigkeit**
Massnahmen und Gefässe implementieren, um die Innovationsfähigkeit und das Unternehmertum der Mitarbeitenden zu steigen.

MODUL 3 FIT FOR CHANGE NACHHALTIGES VERÄNDERN

Mögliche Themen

- **Unsere Teamvision**
Welche Werte leben wir im Team?
Was ist uns wichtig in der Zusammenarbeit?
Welchen Beitrag möchten wir zur Unternehmensentwicklung leisten?
- **Umgang mit Change**
Welcher Changetyp bin ich? Was ist uns wichtig in der
Wie komme ich leichter durch die Changekurve und kann den Change aktiv unterstützen?

STRATEGISCHES MANAGEMENT IN DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN

WORKSHOPS

Modul 1: Unternehmensstrategie erarbeiten & umsetzen		3 Tage im Abstand von je 2 Monaten	
Modul 2: Kompetenzerweiterung		1 Tag	
Modul 3: Fit for Change - Nachhaltigkeit		1 Tag	
Preis pro Workshop		1 Tag	CHF 2'500.-
Workshop Vorbereitung	ca. 6 Stunden à 250.-		CHF 1'500.-
Workshop Nachbearbeitung	ca. 4 Stunden à 250.-		CHF 1'000.-

Die Module können einzeln oder in Kombinationen gebucht werden

Durchführung

Sentiera GmbH, Lisa Ritter

Watts-Coaching, Birgitt Watts

Ihre Trainerinnen



15

Birgitt Watts
Dipl. Touristikkauffrau FH
Coach & Berater



www.watts-coaching.ch



Lisa Ritter
Dipl. Sozioökonomin
Coach, Trainer & Berater



www.sentiera.ch