P.E.R.L.S.© EDUCATION SYSTEM

Echte Fehler-kultur leben.

«Wer war das?» – dieser eine Satz tötet jede Eigeninitiative im Keim. Günter Liebi zeigt am Beispiel von IT-Ticket-Chaos und 500 Legionellen-Proben, warum Fehlerkultur beim Rückgrat des Chefs beginnt.

- **P** Personal Development →
- **E** Entrepreneurship →
- **R** Rhetorik →
- **L** Leadership →
- **S** Sales →

P

PERSONAL DEVELOPMENT

GRÖSSE ZEIGEN.

Eine ehrliche Entschuldigung stärkt Autorität.

Fehlerkultur bleibt eine hohle Phrase, solange sich der Chef selbst für unfehlbar hält. Wenn Günter Liebi merkte, dass sein Ton im Stress zu scharf war, ging er am nächsten Morgen aktiv ins Büro des Mitarbeiters und entschuldigte sich.

✗ Eigene Fehltritte werden aus falschem Stolz schweigend übergangen oder schöngeredet.

✓ Ein offenes «Mein Ton gestern war falsch» heilt Vertrauen in weniger als zwei Minuten.

P.E.R.L.S.© – IMPULS ZUR REFLEXION

«Wann hast Du Dich zuletzt vor Deinem Team offen für eine eigene Fehleinschätzung oder einen falschen Ton entschuldigt?»

E

ENTREPRENEURSHIP

MARKTGESETZ.

Freie Unternehmen haben keine gefangenen Kunden.

Eine Behörde hat «Captive Clients», die nicht zur Konkurrenz wechseln können, wenn der Reisepass vier Wochen dauert. Ein Unternehmen im freien Markt stirbt jedoch, wenn Mitarbeitende aus Angst vor Fehlern jede Entscheidung nach oben delegieren.

✗ Aus Angst vor Anschiss sichert sich jeder Mitarbeiter dreifach schriftlich beim Chef ab.

✓ Mutige Entscheidungsfreude im Team hält das Unternehmen schnell und schlagkräftig am Markt.

P.E.R.L.S.© – IMPULS ZUR REFLEXION

«Kostet Dich die Angst Deiner Mitarbeitenden vor Fehlern aktuell wertvolle Geschwindigkeit gegenüber dem Wettbewerb?»

R

RHETORIK

LÖSUNGSFOKUS.

Schluss mit der Jagd nach dem Sündenbock.

Beginnt in den ersten fünf Minuten nach einer Panne ein öffentliches Tribunal mit der Frage «Wer ist schuld?», werden Probleme künftig vertuscht. Kluge Kommunikation schützt nach außen das Team und analysiert nach innen sachlich den Prozess.

✗ Bei jedem Missgeschick wird vor versammelter Mannschaft nach einem Schuldigen gesucht.

✓ Nach außen tritt der Chef vor sein Team; nach innen wird ruhig die Ursache behoben.

P.E.R.L.S.© – IMPULS ZUR REFLEXION

«Lautet Deine erste Frage nach einer Panne im Betrieb noch «Wer war das?» – oder «Wie lösen wir das jetzt gemeinsam?»

P.E.R.L.S.© EDUCATION SYSTEM

L

LEADERSHIP

RÜCKGRAT OBEN.

Unsinnige Regeln im Krisenfall stoppen.

Als drei Mitarbeitende plötzlich 500 Trinkwasserstellen pro Monat beproben sollten, gab Günter den unmöglichen Druck nicht nach unten weiter, sondern meldete nach oben: «Wir machen das alle zwei Monate – und ich nehme das auf meine Kappe!»

✗ Schwache Vorgesetzte reichen weltfremde Vorgaben ungefiltert nach unten durch.

✓ Starke Leader priorisieren nach Systemrelevanz und schützen ihr Team vor dem Ersticken.

P.E.R.L.S.© – IMPULS ZUR REFLEXION

«Hast Du das Rückgrat, bürokratische Regeln im Krisenfall anzupassen, statt Deine Mannschaft daran zu verschleißen?»

P.E.R.L.S.© EDUCATION SYSTEM

S

SALES

REKLAMATIONSKRAFT.

Verantwortung übernehmen statt Schuld abschieben.

Reklamiert ein Kunde einen Fehler, ist nichts peinlicher als ein Verkäufer, der mit dem Finger auf die eigene Produktion oder Logistik zeigt. Wer sofort für das gesamte Haus geradesteht und das Problem löst, verwandelt Pannen in Kundenbindung.

✗ Vor dem verärgerten Kunden wird die Schuld auf Kollegen oder Lieferanten geschoben.

✓ Volle Verantwortungsübernahme und schnelle Behebung steigern das Vertrauen des Kunden.

P.E.R.L.S.© – IMPULS ZUR REFLEXION

«Steht Dein Team beim Kunden geschlossen für Fehler gerade – oder wird im Ernstfall mit dem Finger auf andere Abteilungen gezeigt?»

P.E.R.L.S.© EDUCATION SYSTEM

Wachstum mit Struktur.

Wenn Personal Development, Entrepreneurship, Rhetorik, Leadership und Sales als System ineinandergreifen, entsteht eine Unternehmenskultur, die Führung entlastet und Ergebnisse nachhaltig steigert.

P E R L S

Seminare, Vorträge & Mentoring.

Direkter Austausch für Unternehmen und Führungskräfte:

Kostenfreies Beratungsgespräch (15 Min.)

WhatsApp: +41 77 288 83 22

YouTube-Folge ansehen