Kundenbeziehung – Kundennähe – Motivation - Führung

Emotional Energy

Die Kraft der Emotionen

Menschlichkeit als Erfolgsprinzip für Führung und Kundennähe



Ziele



Denkanstösse - Impulse - Inputs

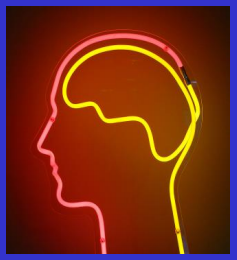
Selbstklärung

Erkenntnis

Ermutigung zur Umsetzung



Didaktik



PLAKATIV

Plakativ

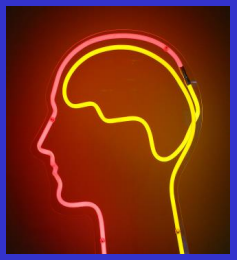
Provokativ

Schwarz - Weiss

Prüfe alles - und das Gute behalte

Apostel Paulus

Neurobiologie

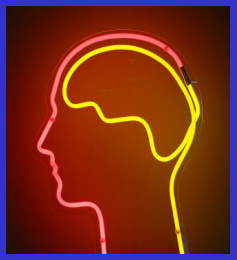


Die Hirnforscher – Professoren :

Gerald Hüther
Joachim Bauer
Gerhard Roth
Manfred Spitzer
Lutz Jäncke
Volker Seifert
Hans-Georg Häusel



Der Mensch:



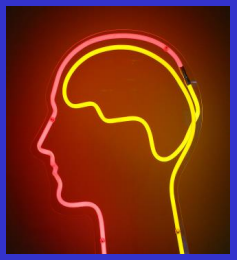
Kernsatz der Führungskultur der Zukunft

Wir sind - aus neurobiologischer Sicht - auf soziale Resonanz und Kooperation angelegte Wesen. Kern aller menschlichen Motivation ist es, zwischen-menschliche Anerkennung, Wertschätzung, Zuwendung oder Zuneigung zu finden und zu geben.



Prof. Dr. Joachim Bauer, Arzt, Hirnforscher

Neurobiologie



Das menschliche Gehirn wird durch Beziehungserfahrung mit anderen Menschen geformt und strukturiert.

Unser Gehirn ist also ein soziales Produkt und für die Gestaltung sozialer Beziehungen optimiert.

Es ist ein Sozialorgan.



Prof. Gerald Hüther, Neurobiologe, Arzt Hirnforscher

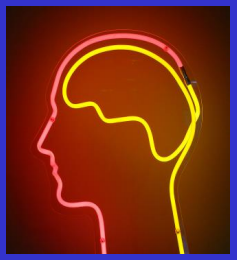
Der Mensch im Mittelpunkt



People do not care how much you know – until they know how much you care



Der Mensch im Mittelpunkt



Frage : **(Wilson-Studie)**

Warum wechseln Kunden den Anbieter ?

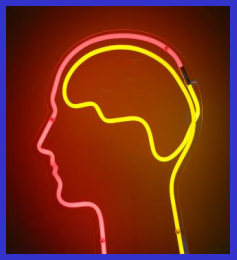
1 % **verstorben**

3 % **umgezogen**

5 % **bei Bekannten kaufen**

9 % **billigeren Anbieter gefunden**

Der Mensch im Mittelpunkt



Frage :

Warum haben Sie den Anbieter gewechselt ?

14 % wegen Produktemängel

68 % wegen Dienstleistungsmängel





Der Mensch im Mittelpunkt

Propaganda - Winner :

51 % **Empfehlungen durch Freunde und Bekannte**

6 % **Werbung**



Unternehmenskultur



Innen = Aussen



Unternehmenskultur



320 ‘000 KMU beschäftigen :

99,6 % aller Arbeitnehmenden

87 % in Mikrounternehmen bis 9 Mitarbeitende

70 % aller Auszubildenden

KMU sind die schweizer Volkswirtschaft

UlrikeStedtnitz
Sonntagszeitung 21.8.2016

Kundennähe und Unternehemskultur



so wie man innen miteinander umgeht –
so wird man von aussen wahrgenommen

es gibt nichts in der Natur das nicht von innen nach aussen wächst



Prof. Gertrud Höhler

Kundennähe und Unternehmenskultur



Wer seinen Mitarbeitenden nicht einleuchtet kann auch keine Kunden überzeugen



Prof. Gertrud Höhler

Der Mensch im Mittelpunkt



Man kann nicht jeden Tag seine Arbeit neu wählen - aber man kann jeden Tag die

Haltung

neu wählen mit der man seine Arbeit tut !

Innovation - Erneuerung - Veränderung



Wer immer tut was er schon kann, bleibt immer der, der er schon ist

Viele sind schon mit 18 gestorben, werden aber erst mit 80 beerdigt

Innovation beginnt im Kopf. Wer nicht will - tut nichts

Innovation ist eine Haltung

Kundennähe ist eine Frage der Haltung

Führung ist eine Frage der Haltung

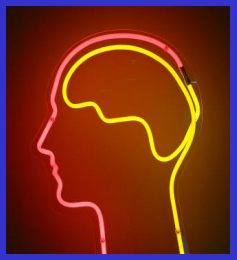
Die Anatomie des Grosshirns



- ✓ Stirnlappen
- ✓ Schläfenlappen
- ✓ Scheitellappen
- ✓ Hinterhauptlappen

Jammerlappen !

Turbulente Zeiten !





Turbulente Zeiten



Finanzkrise

Wirtschaftskrise

Flüchtlingskrise

Egoismus überall

Macht - Brutalität

Abzockerei

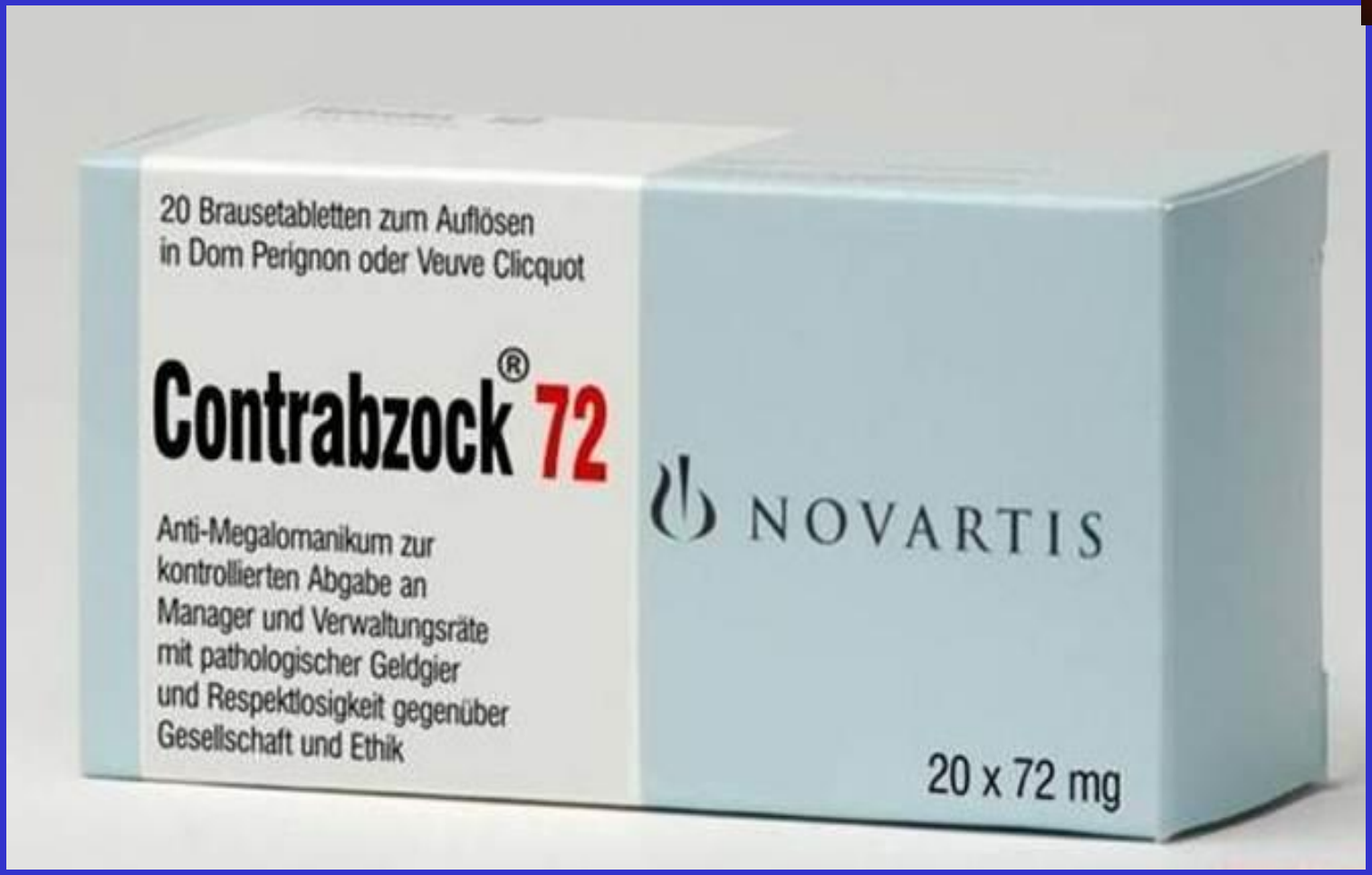
Rücksichtslosigkeit

Populisten - Autokraten

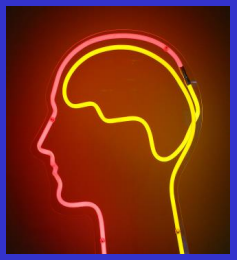


Novartis - Blockbuster 2013





High Tech – Zyklus



Technologie

Beschleunigung

SMS - Kultur

Virtuelle Realitäten

Oberflächlichkeit

Beziehungslosigkeit - Gemeinsam einsam

Spass / Fun / Event / Kick

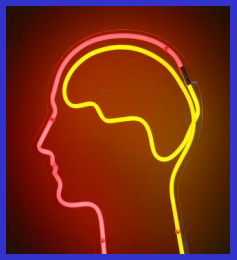
Ausgepowert / Burnout / Psycho / Depro / Krank

Das Prinzip der Balance





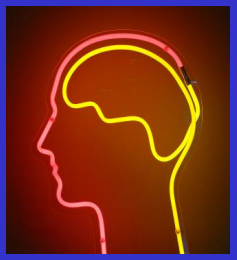
Das Prinzip der Balance



- geben - nehmen
- Tag - Nacht
- oben - unten
- Osten - Westen
- arbeiten - ruhen
- aktiv - passiv

- krank - gesund
- High Tech - High Touch

Der Mensch im Mittelpunkt:



Fazit Nestwärme:

Die Kunden werden immer dankbarer für Zuwendung Spitzen-Service und Qualität

Wer mit Menschen zu tun hat.....



Unternehmenskultur

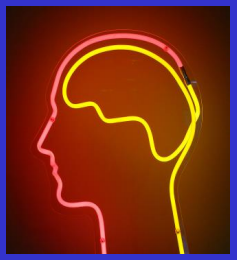
David Bosshart – GDI

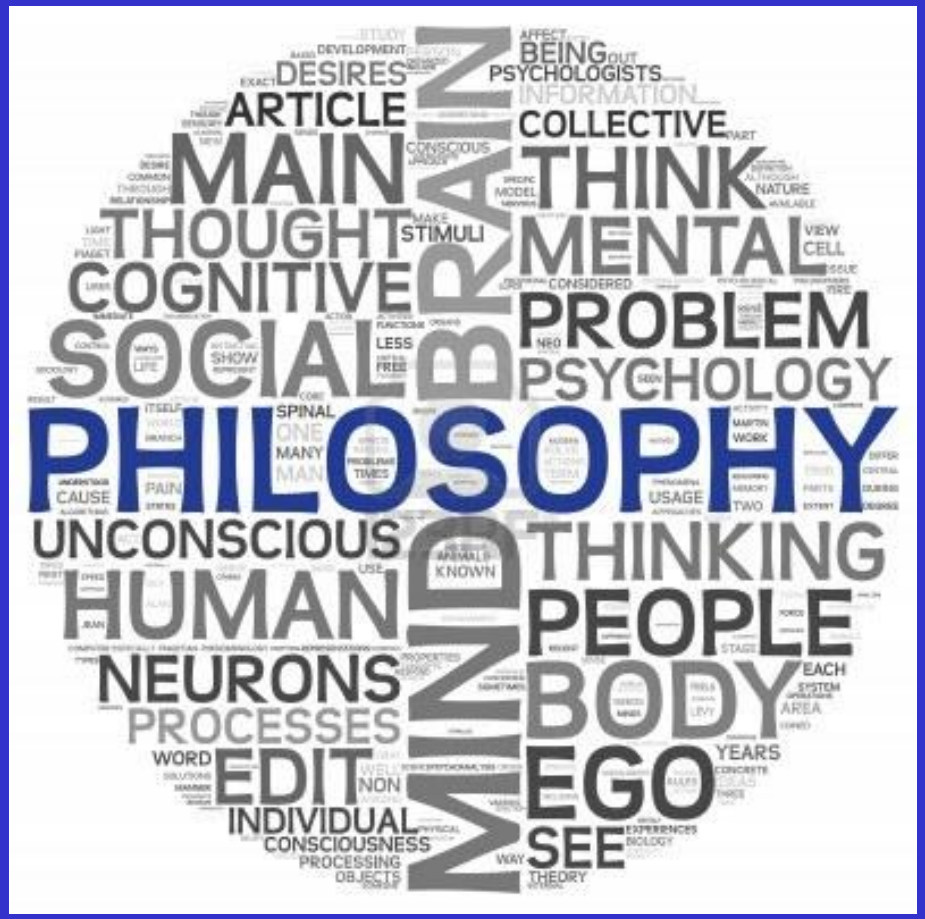


„Digital hilft - Analog entscheidet “



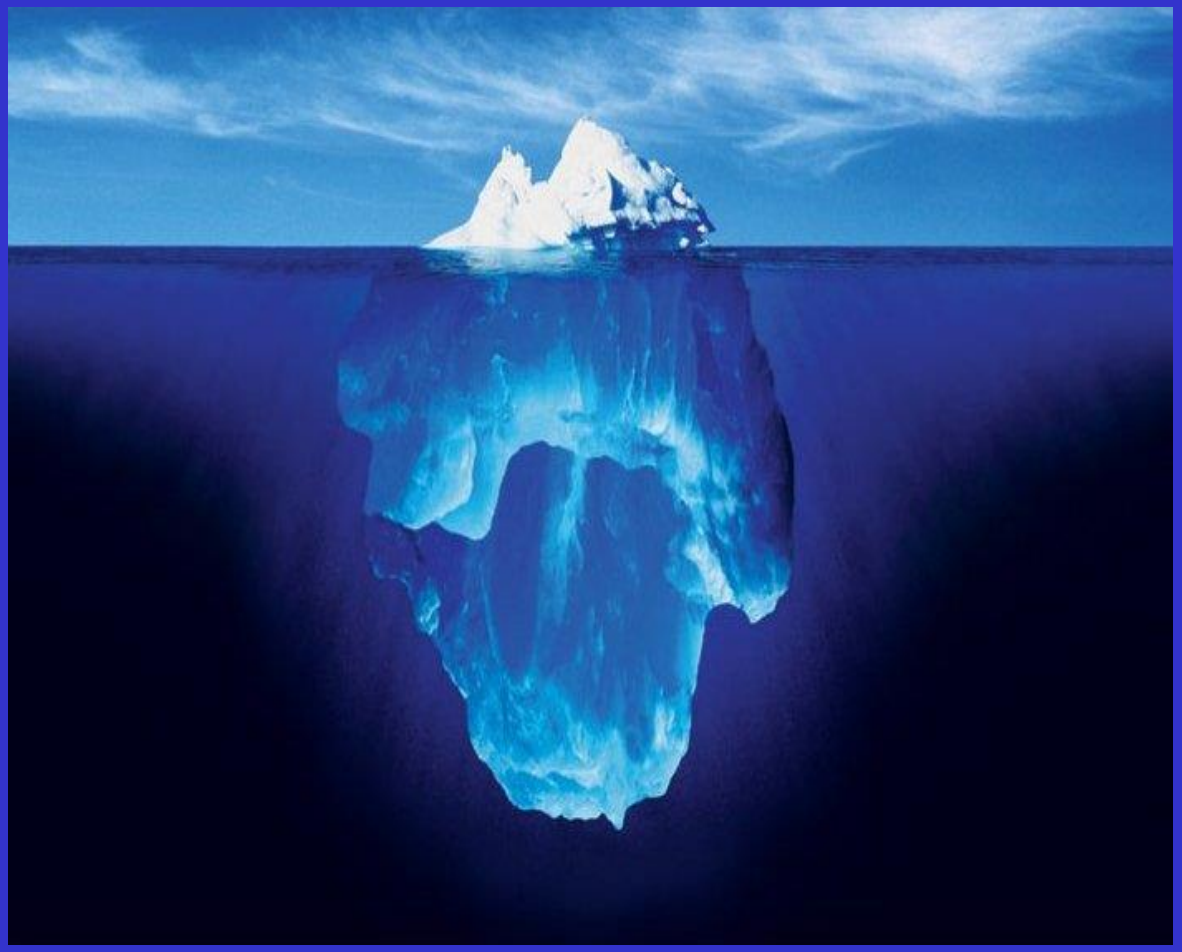
Innere Haltung - persönliche Philosophie





Meine Persönlichkeit





Meine Persönlichkeit





Innere Haltung



Ein Mensch begeistert zu

10 % **durch seine Worte**

30 % **durch sein Tun**

60 % **durch sein Sein**

Roman Guardini

Gerald Hüther : Neurobiologe



“ Sie kommunizieren nie was sie gelernt haben – sie kommunizieren immer wer sie sind ! „



Kommunikation ist Energie



Sie kommunizieren Ihre innere Haltung

- nonverbal wirkt zu 90%
- immer
- ständig
- intensiv
- ob Sie wollen oder nicht



Persönliche rhetorische Wirkungsmittel



- Haltung
- Blickkontakt
- Mimik
- Gestik
- Sprache
- Kleidung



Ausgangslage



Jahre...

4,5 Milliarden Jahre die Erde

3,5 Milliarden Jahre das Leben

600 Millionen Jahre die kleinen Tiere

5,5 Millionen Jahre der Mensch

100 ‘000 Jahre die Sprache

40 ‘000 Jahre das moderne Gehirn - bis heute gleich

Das Gesicht: der emotionale Bildschirm



3000 Emotionen !



Kommunikative Energie





Kommunikative Energie





Kommunikative Energie



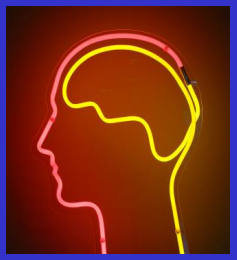


Kommunikative Energie





Emotionen



Emotion ist seelische Energie !



Emotional Energy



Ohne Emotionen sind Entscheide für unser Gehirn bedeutungslos

Prof. Joachim Bauer

Emotional Energy

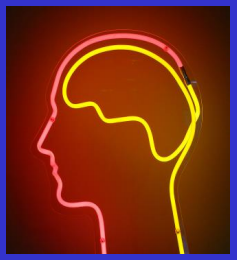
Überleben dank Emotionen...



50 Millisekunden



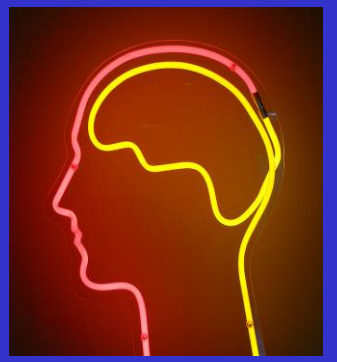
Notfall - Programm



- **Angriff**
- **Flucht**
- **Ohnmächtige Erstarrung**



Kommunikation - Emotional Energy



People will forget what you said.

People will forget what you did,

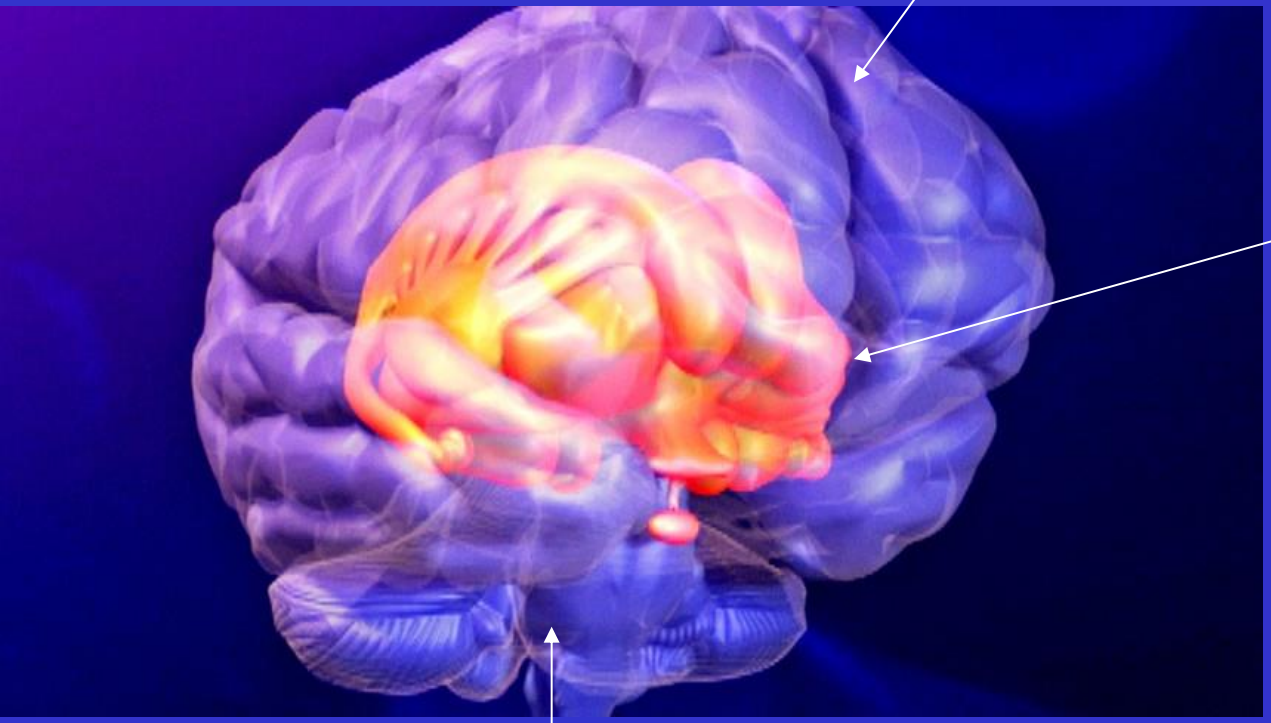
but

people will never forget how you made them feel like !

Hirnbiologie



5 Mio Jahre Vernunft - Cortex



165 Mio Jahre limbisches System

Emotionales Machtzentrum

280 Mio Jahre Instinkt - Stammhirn

Grundemotionen



Glück - Freude

Wut - Hass

Angst - Panik

Sorge - Trauer

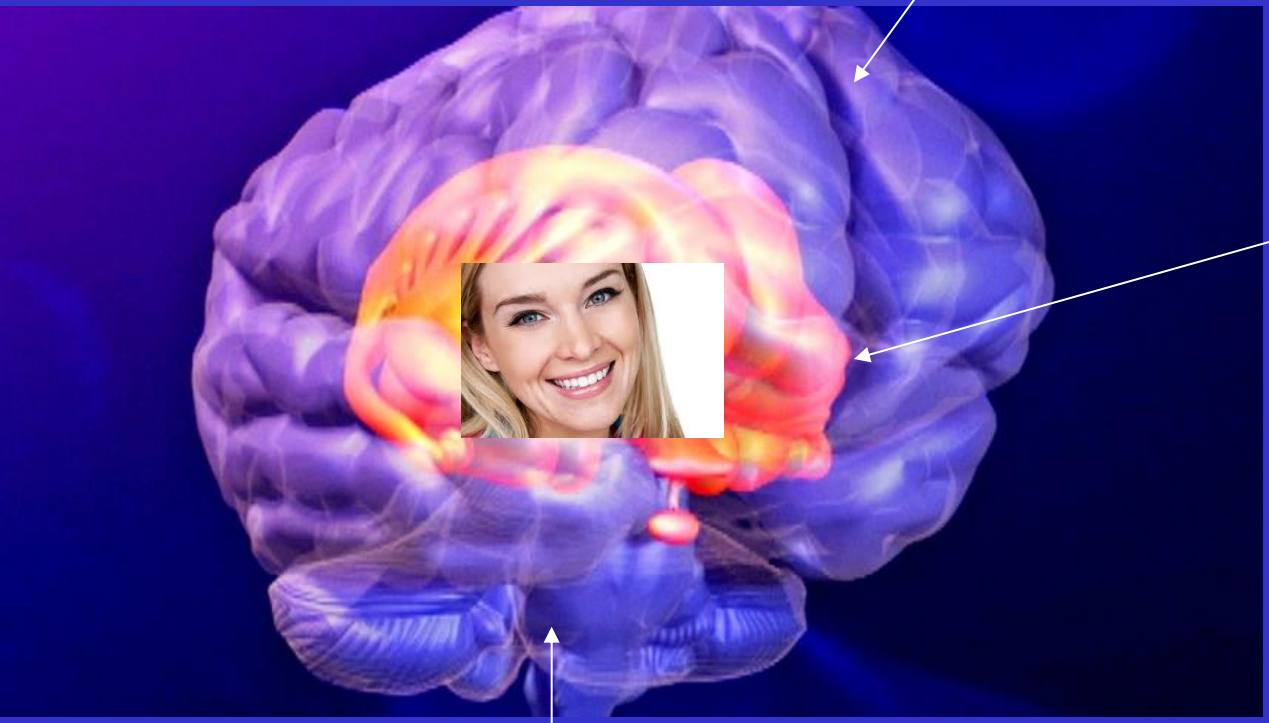
Eifersucht - Neid

Ekel

Hirnbiologie



5 Mio Jahre Vernunft - Cortex



165 Mio Jahre limbisches System

Emotionales Machtzentrum

280 Mio Jahre Instinkt - Stammhirn

Emotionale Energie



Das emotionale Gehirn hat die Kraft das denkende Gehirn zu überwältigen - ja sogar zu lähmen

Daniel Goleman




wallis
DRESS TO KILL


wallis
DRESS TO KILL


wallis
DRESS TO KILL

Limbische Aktualität:

Drei Männer ohne Schnee !









me too

Limbische Aktualität:



Lass deine Gefühle zu – aber gib ihnen nicht nach !



Thich nhat hanh

Emotionen

Emotion ist seelische Energie !



Schlüssel – Kompetenzen / Energien:



Konstruktive Haltung

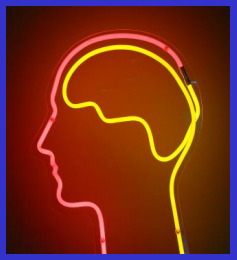
Grundsatz des Erfolges



Es kommt auf die konstruktive Haltung an



Gerald Hüther : Neurobiologe



Das Gehirn entwickelt sich nur durch:

- **Geborgenheit und Verbundenheit**
- **Autonomie und Freiheit**
- **Freude und Begeisterung**



Vertrauen !

Schlüssel – Kompetenzen / Energien:



Konstruktive Haltung

Verantwortlichkeit - Zuständigkeit

Interesse

Engagement

Sensibilität empathische Intelligenz

Sensibilität ist weiblich





Männliches Verhalten





bezwingen

unterdrücken

zähmen

unterjochen

bändigen

meistern

an der Leine haben

gebieten

diktieren - kommandieren



Dritter Rang



Zweiter Rang



Erster Rang




Man
ON
OFF
Woman
ON
OFF

Let ‘s have a drink.....



Problem: Narzissmus im Management







Narzissmus im Management



Der Narzisst :

- **hat immer recht**
- **weiss immer alles besser**
- **kann immer alles besser**
- **erträgt keine Kritik**
- **kann nicht verlieren**
- **will bewundert werden**
- **demütigt und verhöhnt seine Gegner**
- **lügt um zu gewinnen - wenn es sein muss**

Narzissmus im Management



Mancher Hahn meint, dass die Sonne seinetwegen aufgeht !

Theodor Fontane



Gartenzwergpersönlichkeiten



Wie klein muss sich der fühlen, der stets der Grösste sein will !











Gartenzwergpersönlichkeiten



„ Wenn du einen Riesen siehst –
vergewissere dich immer zuerst
ob es sich nicht auch um den Schatten eines
Zwerges handeln könnte “



Markus Werner
Schriftsteller

Schlüssel – Kompetenzen / Energien



Konstruktive Haltung

Verantwortlichkeit - Zuständigkeit

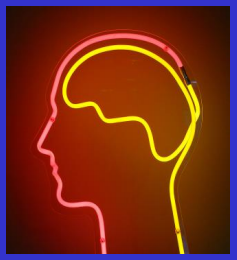
Interesse

Engagement

Sensibilität - empathische Intelligenz

Freude und Begeisterung

Gerald Hüther : Neurobiologe



Das Gehirn entwickelt sich nur durch:

- **Geborgenheit und Verbundenheit**
- **Autonomie und Freiheit**
- **Freude und Begeisterung**



Schlüssel – Kompetenzen / Energien



Konstruktive Haltung

Verantwortlichkeit - Zuständigkeit

Interesse

Engagement

Sensibilität - empathische Intelligenz

Freude und Begeisterung

Beziehungsfähigkeit - soziale Intelligenz

Emotionen



Beziehungen - die lebenswichtigste Emotion

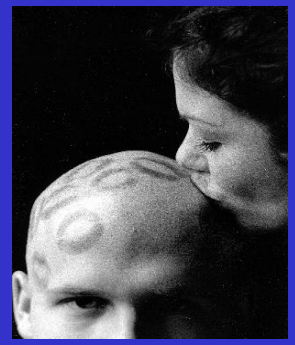


Es geht um:

gelingende Beziehungen !







Es geht um:

gelingende Beziehungen !

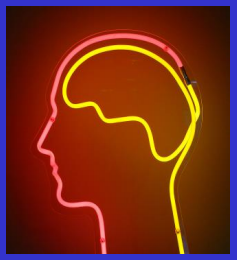
Gute Beziehungen aktivieren die inneren Motivationssysteme !

3 Signale :

- **Interesse**
- **Wertschätzung**
- **Anerkennung**



Neurobiologie:



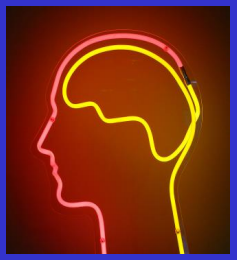
Die Motivations-Systeme schalten ab, wenn keine Chance auf soziale Zuwendung besteht –

und sie springen an, wenn das Gegenteil der Fall ist , wenn also Anerkennung im Spiel ist



Prof. Dr. Joachim Bauer, Arzt, Hirnforscher

Anerkennung







Vital - Stoffe als Motivationssystem
Neuro - Modulatoren - existentieller Dreiklang



Dopamin:
- Informationsaufnahme
- Konzentration
- Präsenz
- Antrieb - mentale Energie

Oxytocin:
- Sicherheit
- Glücks - Genussgefühle
- Aufhellung
- Bindungs - Kuschelhormon

Opioide:
- Wohlfühlen
- Beruhigend
- Stresshemmend

Vital - Stoffe als Motivationssystem
Neuro-Modulatoren - existentieller Dreiklang



Führungskultur: **Niederlage**

Narzissmus - Demütigung - Frustration

Dopamin sinkt
Oxytozin sinkt
Opioide sinkt

Cortisol steigt

Der grosse Killer des Potenzials !

Vital - Stoffe als Motivationssystem
Neuro-Modulatoren - existentieller Dreiklang



Führungskultur: Sieg

Wertschätzung - Anerkennung - Interesse

Dopamin steigt
Oxytozin steigt
Opioide steigen

Der grosse Zugang zum Potenzial !

Die Bedeutung des echten Lachens



50 Millisekunden :

- ✓ keine Gefahr
- ✓ freundlich gesinnt
- ✓ Sicherheit
- ✓ entspannen
- ✓ wohlfühlen
- ✓ Nähe zulassen



Lachen der emotionale Eisbrecher



Lachen	stärkt das Immunsystem
Lachen	holt andere ins Boot
Lachen	setzt körperliche Opiate frei
Lachen	entschärft Konflikte
Lachen	gibt Nähe zum Partner und schafft Distanz zum Problem
Lachen	baut soziale Spannungen ab
Lachen	steigert das Ertragsniveau - wir werden besser

Humor im Unternehmen



Emotionale Wirkung

- Offenheit
- Vertrauen
- Fördert heitere Gelassenheit
- Innere Harmonie
- Auflockerung
- Ermöglicht bessere Kontrolle bei Angst
- Vermindert Furcht und Anspannung

Je besser die Stimmung - desto eher die Zustimmung !



