

Inhalt

Situationsanalyse	9
I. Effizienz beginnt im Kopf	13
Die Ausgangssituation	13
Der „Effizienz“-Ansatz	16
Das mentale Grundgerüst	20
Kundenorientierung	20
Qualitätsmanagement	22
Wertschöpfung	23
Das erwartet Sie	24
Arbeitsteil I für den Leser	25
II. Verstehen	29
Von den Aufgaben her denken	31
Transparenz schaffen	33
Aufgaben in Abläufe untergliedern	33
Teilabläufe aufzeichnen	37
Vor- und nachbereitende Abläufe beachten	39
Beteiligte und Zeiten aufzeichnen	41
Interne und externe „Kunden“ identifizieren	43
Noch mehr Tiefenschärfe: Blueprinting	45
So geht Blueprinting	45
Beteiligte und Sichtbarkeitslinien im Blueprinting	48
Zeitdauer und Kosten	52
Wo bleibt Ihre Zeit?	57
Arbeitsteil II für den Leser	61

III. Verbessern	67
Prioritäten setzen!	67
Das neue Zeitmanagement	71
Die 80/20-Regel	71
Prioritäten im Zeitraster	72
Fehlerquellen und Potenziale erkennen	74
Aus dem Werkzeugkasten:	
Das Ursache-Wirkungs-Diagramm	76
20 Tipps zur Verbesserung Ihrer Abläufe	78
Arbeitsteil III für den Leser	93
IV. Verändern	99
Effiziente Abläufe schaffen	99
Verantwortliche benennen:	
Jeder Mitarbeiter ein Ablauf-Manager	104
Arbeitsteil IV für den Leser	110
V. Verwirklichen	115
Unabdingbar: Die richtige Einstellung	115
Richtig führen	116
Mitarbeiter erkennen und anerkennen	118
Mitarbeiter motivieren	118
Visionen und Werte setzen	119
Das „Wir-Gefühl“	120
Workshop vorbereiten	120
Zeit und Ort	120
Einladung und Themenformulierung	121
Der Tag X ist da: Workshop durchführen	124
Die Eröffnungsphase	124
Die Arbeitsphase	126
Techniken und Kniffe	126
Die Fragen	127
Durchdringungsphasen	127
Fingerspitzengefühl zeigen!	128
Meilensteine anzeigen, zusammenfassen	129
Arbeits- und Darstellungsmöglichkeiten	129

Die Kartenabfrage	130
Die Mehrpunktabfrage	130
Die Zielscheiben-Technik	132
Das Problem-Analyse-Schema	134
Die Netzplan-Technik	136
Die Ideensammlung/Brainstorming	136
Umgang mit schwierigen Situationen	138
Ende gut – alles gut: Die Abschlussphase	141
Ergebnisse festhalten	141
Aktionsplan aufstellen	143
Nach dem Workshop: Langfristige Effizienz anstreben	145
Feedback geben	145
Erinnern	146
Kommunizieren, kommunizieren, kommunizieren	146
Nachhalten, weiter coachen!	147
Zum Abschluss	150
Aktionsplan V für den Leser	151
Literatur und weiterführende Quellen	153
Abbildungen	155
Stichwortverzeichnis	157
Die Autorinnen	160