

zeb

Online arbeiten und aus Distanz führen

HEIM- UND TELEARBEIT ERFOLGREICH UMSETZEN

MÄRZ 2020

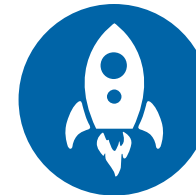
Plötzlich Homeoffice: Arbeitsumfeld, Teamarbeit, Teamführung und Kundenbeziehung verändern sich schlagartig – und werden die Arbeit in der Finanzdienstleistung nachhaltig verändern

Arbeitsfähigkeit sicherstellen und weiterentwickeln



Neue Arbeitssituation schafft Unsicherheit:

Angst vor Isolation, unsichere Umgang mit Technik, unklare Arbeits- und Kommunikationsstrukturen



Schnell handeln, nachhaltig wirken:

Sofort Orientierung und Sicherheit geben und Produktivität und Ergebnisse sichern – die Basis für langfristige Verbesserungen und Flexibilisierung der Arbeit legen

Nur kurzfristig reagieren ist zu wenig – schnell handeln und Grundlagen für mehr Produktivität legen

Herausforderungen durch Wechsel zu Heim- und Telearbeit



#1: Aus dem Homeoffice im Team arbeiten

Arbeits- und Kommunikationsstruktur finden, um alleine und im Team erfolgreich arbeiten zu können und sich mit Kollegen und im Team auszutauschen



#2: Aus der Distanz führen

Ermutigende Führung aus Distanz, die Orientierung gibt, Lern- und Leistungsfähigkeit erhält sowie Mitarbeiter und virtuelle Teams auf gemeinsame Ziele ausrichtet



#3: Leistung erhalten und steuern

Fortschritte sichtbar machen, Feedbackregeln festlegen, Blockaden erkennen und ausräumen, Konflikte vermeiden und lösen, Leistungsbasis für „Smart Working“ legen



#4: Kundenkontakte erhalten und ausbauen

Kundenbeziehungen systematisch pflegen und ausbauen, Marktpotenziale nutzen, Beratungsgespräche führen und das Netzwerk- und Relationshipmanagement unterstützen



Fragen ... und Antworten

Welche Technik kann und soll ich nutzen?
Wie strukturiere ich meinen Arbeitsalltag?
Wie gehe ich mit Störungen um?

Basis sichern

- Technik und Ausstattung am Heim-arbeitsplatz funktionstüchtig machen
- Organisation am Arbeitsplatz und Arbeitsstrukturen einüben
- Zusammenarbeitsregeln vereinbaren

Wie kann ich Teil eines virtuellen Teams sein?
Wie kann ich Onlinemeetings vorbereiten?
Wie reagiere ich bei Konflikten?

Online zusammenarbeiten

- Austausch und Kommunikation sicherstellen
- Eigene Leistung und Teamleistung steuern
- Blockaden erkennen und lösen
- Beziehungsmanagement ausbauen

Wie führe ich wirksam aus der Distanz?
Wie bewerte und unterstütze ich Leistung?
Wie gehe ich mit virtuellen Teams um?

Aus der Distanz führen

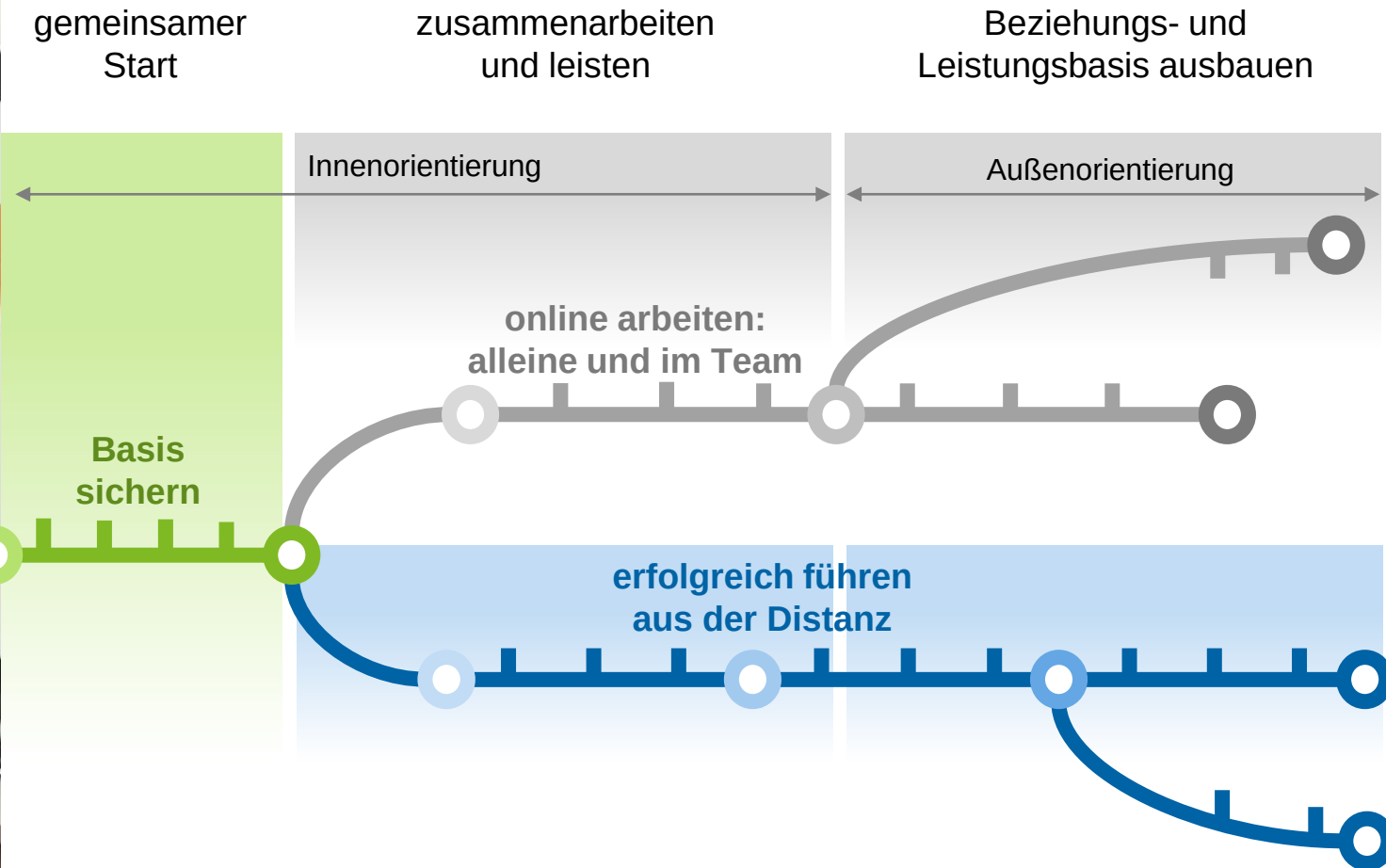
- Teamaufbau und -rollen klären
- Selbsteinschätzung u. Wirksamkeit erhöhen
- Leistung steuern und bewerten
- Teamkonflikte erkennen und lösen

Wie interagiere ich mit meinem Kunden ?

- Gesprächsführung aus der Distanz: Richtig telefonieren, online gut beraten und präsentieren
- Beziehungsmanagement: Ansprachekanäle gezielt nutzen, Weiterempfehlungsbereitschaft aufbauen

Kurzfristig reagieren ist zu wenig – mit Training schnell handeln und Grundlagen für mehr Leistung legen

Kursprogramm im Überblick



Schnell eine solide Basis legen, um Unsicherheiten auszuräumen und reibungslose Arbeit zu ermöglichen

Basismodule: Organisation und Arbeitsstruktur



Basis sichern

Org/IT im Homeoffice

- Heimarbeitsplatz praktikabel und funktionstüchtig gestalten
- Organisation und Techniknutzung einüben und verbessern

Selbstorganisation

- Hilfen zur Selbstorganisation und Selbstdisziplin entwickeln
- Umgang mit Störungen üben, Erfahrungen austauschen

Arbeits- und Tagesstruktur

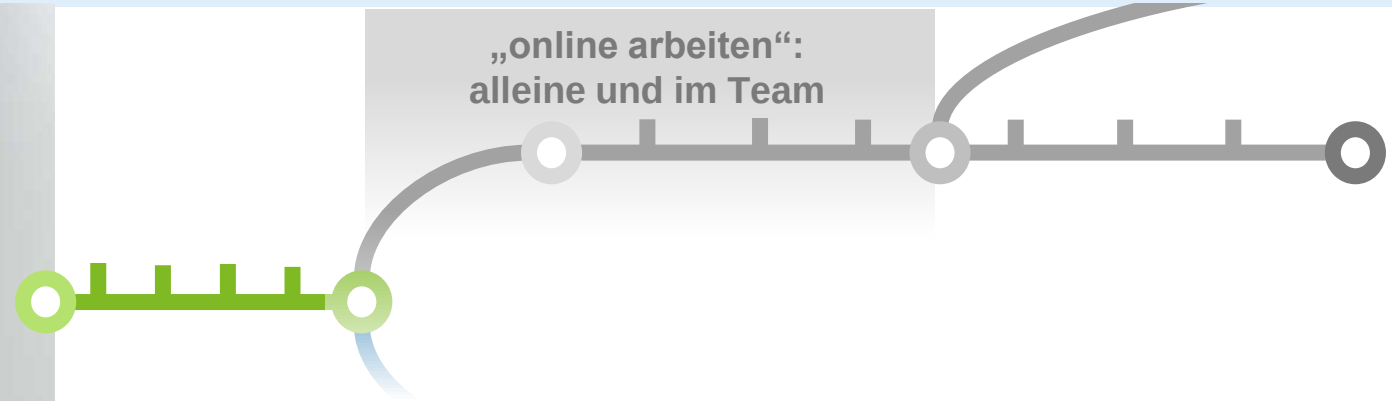
- Leistungsförderliche Tagesstrukturierung entwickeln
- Zusammenarbeitsregeln festlegen (z. B. Ablage, Aufgaben)

Beziehung und Kultur pflegen

- Rückmelde- und Austauschregeln festlegen und einhalten
- Informellen Austausch organisieren, Kontakte pflegen

Durch gezieltes Training Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit sicherstellen

Module „online arbeiten“: Zentrale Leistungsaspekte



Virtuelles Arbeiten: Besonderheiten

- Arbeitspsychologische Grundlagen: Was an „online arbeiten“ anders ist
- Selbsteinschätzung und Übung: Eigene Präferenzen und Stärken kennen u. nutzen

Teamrollen finden und einüben

- Teamrollen kennen und gezielt einsetzen
- Flexibilität und Rotation festlegen und einüben

Strukturen für die Zusammenarbeit

- Aufgabenteilung, Ergebnisdokumentation und Transparenz
- Sichere Kommunikation und Dokumentenablage

Feedback geben und nehmen

- Grundlegende Feedbackregeln festlegen und verstehen
- Positiver Sprachstil und konstruktive Reaktionen einüben

Blockaden und Konflikte lösen

- Blockaden und Arbeitshindernisse erkennen und ausräumen
- Teamkonflikte vermeiden und bei Auftreten beenden

Führung aus der Distanz vermitteln, einüben und wirksam umsetzen

Module „Führen aus der Distanz“: Sich selber und andere bewerten und steuern

erfolgreich führen
aus der Distanz

Virtuelle Führung: Standortbestimmung

- Eigene Präferenzen und Führungsstil kennen und als Stärke nutzen
- Besonderheiten von Führung auf Distanz kennen und einsetzen

Arbeitsumgebung strukturieren

- Eigenen Arbeitsplatz funktionsgerecht organisieren
- Mitarbeitenden Unterstützung geben und Umsetzung begleiten

Teamrollen kennen und kombinieren

- Wichtige Rollen in virtuellen Teams kennen und gezielt einsetzen
- Teamrollen auswählen und zu funktionierenden Teams kombinieren

Vertrauen aufbauen und erhalten

- Häufige Kommunikation und Kommunikationsstil einüben
- Kommunikationsprobleme erkennen und beheben

Leistung steuern und bewerten

- Vertrauensbasierte Leistungserfassung aufbauen
- Leistungsbewertung und Rückmeldung einüben

Individuen gezielt fördern

- Defizite erkennen und Entwicklungsmöglichkeiten anbieten
- Entwicklung bewerten und begleiten

Neben der Innenorientierung auch Kundenorientierung sicherstellen: Beziehungsmanagement und Diversity

Module Kundenorientierung und Diversity



Kundenberatung online

- Gesprächsführung aus der Distanz: Besonderheiten kennen und nutzen
- Kundengespräche strukturieren und gezielt online führen

Netzwerk- und Beziehungsmanagement

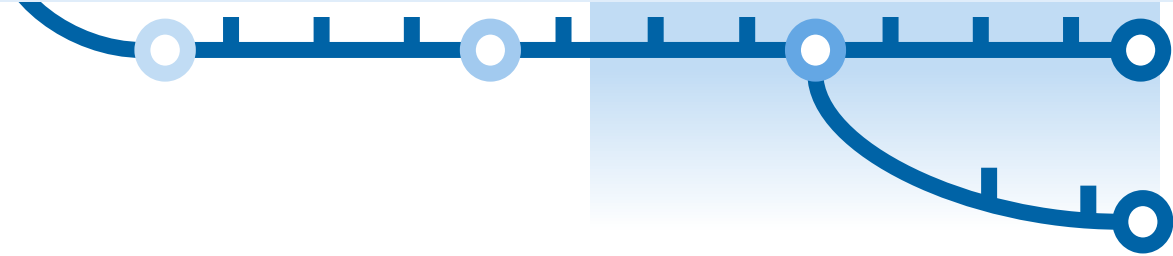
- Relationshipmanagement: Individuelle Kundenansprache online umsetzen
- Networking online: Kontakte knüpfen und ausbauen

Vielfalt online richtig nutzen

- Herausforderungen und Chancen von Vielfalt in der Online-Kooperation nutzen
- Vielfältigkeit erkennen und in einem „Balanced Team“ als Stärke einsetzen

Besondere Herausforderungen bei internationalen Teams und Teamkonflikten begegnen

Module Teamkonflikte und internationale Teams



Ambition und Motivation

- Bestimmung und Abgleich von Leistungszielen, stabilisieren des Leistungsniveaus
- Individuelle Motive und Stärken zur Leistungsstabilisierung nutzen

Umgang mit Blockaden und Beschwerden

- Gründen für Arbeitsblockaden erkennen und gezielt ausräumen
- Beschwerden als Möglichkeit zur Verbesserung nutzen

Teamkonflikte vermeiden und beenden

- Gründe für Teamkonflikte kennen und gezielt diagnostizieren
- Maßnahmen zur Vermeidung und Beendigung von Konflikten einüben

Kunden- und Beziehungsmanagement

- Kundennetzwerk im Blick behalten und steuern
- Beziehungen gezielt aufbauen und als Geschäftsgrundlage nutzen

Internationale, virtuelle Teams

- Organisatorische und technische Besonderheiten
- Umgang mit Stereotypen und Gruppenbildung



Prof. Dr. Joachim Paul Hasebrook

Leiter zeb.science

E-Mail jhasebrook@zeb.de

Phone +49.251.97128.940

Mobile +49.151.52647546

Office Münster
Hammer Str. 165
48153 Münster

Heim- und Telearbeit erfordert Arbeit im virtuellen Team und Führung auf Distanz – Kursmodule garantieren Einsatzfähigkeit und schrittweise Verbesserung von Leistung und Zufriedenheit

Kursfahrplan „Smart Teamwork/Virtual Leadership“ Backup

