

**ORGANISA-
TIONS-
ENTWICKLUNG**

ORGANISATIONSENTWICKLUNG

Wie gut unterstützt Ihre heutige Organisation die Zielerreichung Ihrer Unternehmung?

Unsere Schwerpunkte

- Erstellen von Organisationsreglementen inklusive Ausarbeitung von Funktions-, und Stellenbeschreibungen
- Entwicklung und Verankerung von praxistauglichen Organigrammen
- Ressourcenplanungstools einführen
- Beschwerdemanagement implementieren
- Abstimmen von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen in Bezug auf die Unternehmensstrategie
- Begleitung bei Veränderungsprozessen

Unsere Beispiele

Unklare Kompetenzregelung löste in einem Handelsbetrieb Doppelspurigkeiten bei der Auftragsklärung aus. Leerläufe bei der Auftragsabwicklung beim Kunden waren die Folgen. Es entstanden hohe Reibungsverluste durch unklare Verantwortlichkeiten.

Wir erstellten ein Organisationsreglement mit der Verankerung von klaren Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten und stellten die Implementierung sicher.

Diese Optimierung stabilisiert die Ablauforganisation und verbessert die Effizienz der Auftragsabwicklung.

Aufgrund eines fehlenden Beschwerdemanagements in einem Hotelbetrieb wurden Beschwerden unterschiedlich oder gar nicht behandelt. Unzufriedene Gäste und frustrierte Mitarbeiter waren die Folge. Wertvolle Impulse seitens der Gäste verpufften ungenutzt, daraus resultierte ein erheblicher Imageverlust des Unternehmens.

Unser Ansatz:

Jede Reklamation muss als Chance zur Verbesserung der Dienstleistung betrachtet werden.

Wir installierten ein Beschwerdemanagement unter Einbezug aller involvierten Bereiche.

Der professionalisierte und strukturierte Umgang mit Reklamationen führt nun zu einer Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen.