



## 7. Der **entscheidende** Unterschied!

Am 14. Januar 2009 hat **das Gallup-Institut** die neuesten Zahlen zur Motivation von Arbeitnehmern in Deutschland veröffentlicht. In dieser Studie wird der entscheidende Unterschied in der Leistungskraft von Unternehmen in der Dienstleistungs-Zukunft sehr plastisch deutlich:

**Mit-Arbeiter**



**Beschäftigte**

Die Ergebnisse der Studie kann niemand einfach so als gottgegeben hinnehmen – sie müssen die gesamte Gesellschaft aufrütteln, nicht nur Unternehmer. Denn die Ursachen für das Verhalten der Menschen sind vielfältig. Sie beginnen schon durch eine wirtschaftsfeindliche Erziehung im Elternhaus.

Hier die wichtigsten Ergebnisse in einer Zusammenfassung. Bedenken Sie bitte dabei, dass sich die Prozentzahlen in den vergangenen fünf Jahren nur unwesentlich unterschieden haben. Das bedeutet: Die Entwicklung beginnt sich zu manifestieren – es ist also keine Entwicklung mehr, sondern eine feste Größe:

[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

- **20 Prozent** der Berufstätigen haben innerlich gekündigt, fühlen sich dem Arbeitgeber nicht mehr verpflichtet und hoffen, dass ihre Leistungsverweigerung nicht auffällt.
- **67 Prozent** empfinden nur noch eine geringe emotionale Bindung, leisten lediglich noch Dienst nach Vorschrift.
- **Nur noch 13 Prozent** der deutschen Arbeitnehmer verspüren eine echte Verpflichtung gegenüber ihrem Unternehmen und arbeiten sehr engagiert, identifizieren sich mit den Zielen und sind bereit, in schwierigen Zeiten einen besonderen Einsatz zu fahren.

**Aber 100% aller bestehen darauf**, dass das Unternehmen pünktlich das Gehalt überweist. Die innere Kündigung und der Dienst nach Vorschrift führen zu schlechtem Kundenservice und verursachen nach Schätzungen von Gallup allein in Deutschland einen **Schaden von rund 109 Milliarden Euro** im Jahr!

Diese erschreckend, ja dramatisch hohe De-Motivation ist nicht alleine die Folge einer ausgesprochen schlechten Führungskultur, sondern auch einer immer geringer werdenden Eigen-Motivation der Menschen.

### **Was können wir dagegen tun?**

Wir müssen sicher unser Führungsverhalten verändern. Wir brauchen sicher eine Renaissance, eine Wiederbelebung ehemals hoch geschätzter Werte der Sozialen Marktwirtschaft. Wert-Schätzung war





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

und ist die Grundlage von Wert-Schöpfung. Diese Erkenntnis wird Ihnen noch mehrfach in diesem Buch begegnen.

Wenn das Kind im Brunnen liegt, haben wir weniger Möglichkeiten. Ein heikles Hindernis ist heute unsere Arbeitsgerichtsbarkeit. Sie können ja noch nicht mal einen „Beschäftigten“ entlassen, wenn der Ihnen ins Gesicht sagt, dass ihn Ihr Unternehmen so viel interessiert wie der berühmte Sack Reis in China.

Sehr viele „Beschäftigte“ sehen in einem Unternehmen eine Art „Erwachsenen-Tagesstätte“ mit ergotherapeutischer Betreuung. Das Wort „Belegschaften“ erinnert auf fatale Weise an Belegbetten eines Krankenhaus-Chefarztes. Und das Wort „Bedienstete“ rundet die Deutsche Funktionärsdenke sehr gut ab. Alle drei Begriffe zeigen, wie schwer wir es haben werden, in der Dienstleistungs-Wirtschaft der Zukunft zu bestehen.

Es gibt zu viele Menschen bei uns, die peinlich genau darauf achten, dass sie auf keinen Fall mehr leisten, als sie verdienen. Die Persönliche Service-Qualität dieser Leistungslähmer und Leistungskiller wird von der Wasseroberfläche verdeckt. Diese „Beschäftigten“ sind immer mit irgendetwas beschäftigt, sie tun nur das Notwendigste und machen vor allem pünktlich Feierabend. Nur bei der Ausgestaltung der Urlaubs-Erweiterungsmöglichkeiten durch Brückentage im Mai und im Juni laufen sie zur geistigen Höchstform auf und kommen zu genialen und überzeugenden Kombinationsergebnissen.





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Im übrigen verdienen sie aus ihrer Sicht zeitlebens immer zu wenig. Das ist ihr notorischer Seelenzustand. Sie leisten deshalb bestenfalls Dienst nach Vorschrift, sind Mitglied eines besonderen „Robinson-Clubs“ mit dem Werbeslogan: „Montags warten auf Freitag!“ und sie erwarten, dass die Politik ihre Arbeitsplätze sichert. Damit haben sie selbst nichts zu tun. Darauf haben sie einen Anspruch – am besten im Grundgesetz verbrieft und verankert: Art. 1: Die Besitzstände der Beschäftigten, Belegschaften und Bediensteten sind unantastbar. Eine schwerer Mühlstein am Hals eines Unternehmens in schwierigen Zeiten.

**Die Zukunft braucht Mit-Arbeiter,  
Mit-Denker, Mit-Gestalter, Mit-Unternehmer!**

Zu viele sind in unserer Wohlstands-Gesellschaft willfährige Opfer der politischen Verführung geworden, indem sie gerne glauben, dass für die Gestaltung des eigenen Lebens zuallererst der Staat und nicht sie selbst verantwortlich seien. Schließlich lebt man ja in einem „Wohlfahrts-Staat“, in einem „Sozial-Staat“ !

Nur eigen-motivierte Menschen dürfen eine gute Zukunft in der Dienstleistungs-Wirtschaft erwarten. Nur mit solchen eigenverantwortlichen und eigen-motivierten Menschen können Unternehmen die Sogkraft ihrer Leistungen und Marken auf den Binnen- und Welt-Märkten erhöhen.

Es gibt Menschen in jedem Unternehmen, die dem Unternehmen, den Kunden und Kollegen Auftrieb geben, die auch in schwierigen Zeiten als engagierte Botschafter und unermüdliche Marktgestalter tätig sind, ohne dabei ständig auf die Uhr zu schauen.





[info@vinzenz-baldus.de](mailto:info@vinzenz-baldus.de)

Diese Leistungsträger besitzen eine überdurchschnittlich hohe **Persönliche Service-Qualität**, einen überdurchschnittlich hohen **PSQ-Faktor**. Nur diese Mit-Arbeiter sind willens und in der Lage, jene „Unvergesslichen Service-Erlebnisse“ zu schaffen, die Kunden anziehen - ja, mehr noch - die Kunden zu Botschaftern einer Marke machen, zu Multiplikatoren des Markterfolges.

