

# Kundenorientierung und Kundennähe

## Das Prinzip Menschlichkeit

oder - wie gute Beziehungen den  
Geschäftserfolg nachhaltig  
beeinflussen

auch und vorallem in der  
Care - Branche

## Die Patienten als Kunden

People don't care how much you know - until they know how much you care



# Ziele

Denkanstöße - Impulse - Inputs

Selbstklärung

Erkenntnis

Ermutigung zur Umsetzung



# Didaktik

**Plakativ**

**Provokativ**

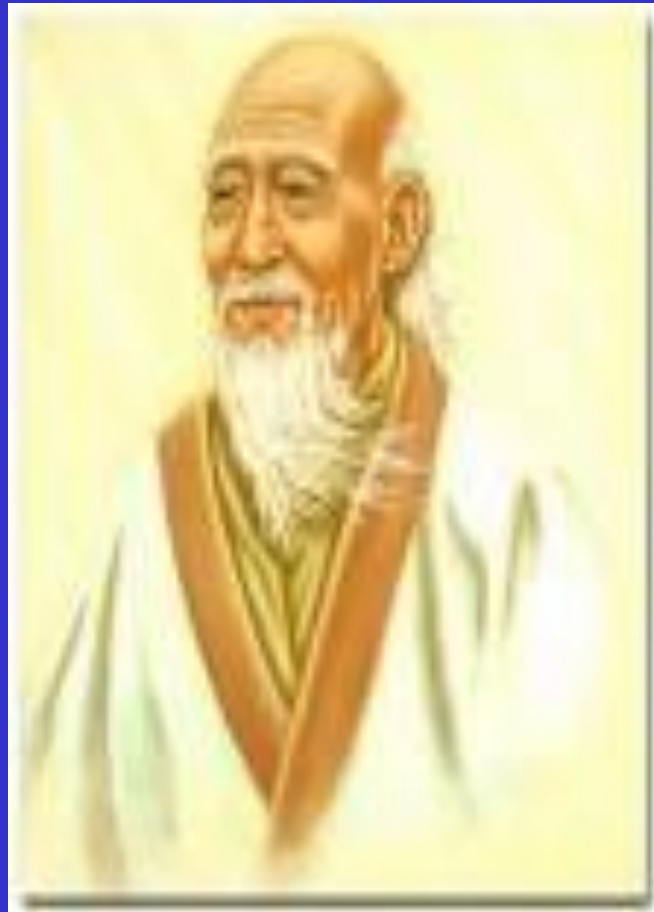
**Schwarz - Weiss**

**Prüfe alles - und das Gute behalte**

**Apostel Paulus**

# Persönlichkeit - Innere Haltung - Eigenkultur

**Willst du Menschen verändern - musst du dich  
verändern**



## Innere Haltung

Was vor uns liegt - und was hinter uns liegt -  
sind Kleinigkeiten im Vergleich zu dem, was  
in uns liegt



# Innovation

**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**

# Turbulente Zeiten !



# Turbulente Zeiten

**Finanzkrise**

**Wirtschaftskrise**

**Egoismus überall**

**Macht – Brutalität**

**Abzockerei**

**Rücksichtslosigkeit**



# High Tech – Zyklus

Technologie

Beschleunigung

SMS - Kultur

Virtuelle Realitäten

Oberflächlichkeit

Beziehungslosigkeit - Gemeinsam einsam

Spass / Fun / Event / Kick

Ausgepowert / Burnout / Psycho / Depro / Krank



## Psychisch bedingte Kosten



**41% der Erwachsenen in der EU sind psychisch krank**

**60% der Manager haben Neurosen**

**70% der Arbeitnehmer haben innerlich gekündigt**

**25% der Patienten sind seelisch gestört**

**80% der Managerehen sind akut scheidungsgefährdet**

**80% des beruflichen Energie - Potenzials wird gegen innen verbraten - vermobbt**

## Doping - Missbrauch 1:

### Firmenchefs und Manager :

50 % Betablocker oder Tranquilizers

30 % Stimulanzien wie Kokain und Speed

30 % Antidepressiva

20 % Anabolika



Dr. Beat Villiger  
2009

## Doping - Missbrauch 2:

## Life-Style-Medikamente:

18' 000' 000' 000.-- Euro pro Jahr



# 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**



# Psychosoziale Gesundheit

## Lebensqualität

Stabiles Selbstwertgefühl

Positives Körperverhältnis

Beziehungsqualität

Wir haben die Lebensqualität verloren - und wollen sie wieder zurück

Es gibt auch noch ein Leben vor dem Tod !!



**Zukunftsfelder - Gewinnfelder**  
**21. Jahrhundert: Gesundheit**

**Riesiges Wachstumspotenzial**

**Wellness / Fitness**

**Medizin – Pharma**

**Ernährung**

**Psychologie**

**Alternative Heilmethoden**

**Religiosität / Spiritualität**

**Wissen**



# Das Prinzip der Balance

Krise - Chance



**Der Mensch im Mittelpunkt:**

**Fazit Nestwärme:**

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

**Wer mit Menschen zu tun hat.....**



## Führungskultur und Unternehmenserfolg

**Schlechte Führungskulturen sind für die Volkswirtschaft schädlicher als alle andern krankheitsbedingten Ausfälle miteinander !**

**Krankheitsbedingte Ausfälle am Arbeitsplatz durch depressive Verstimmungen und Burnout rangieren mit 29 Tagen Abwesenheit an zweiter Stelle nach Tumorkrankheiten**

# Innere Haltung - persönliche Philosophie



# Eigenkultur

Man kann dem Leben nicht mehr Tage geben -  
aber man kann dem Tage mehr Leben geben



# Meine Persönlichkeit



# Innere Haltung - Eigenkultur - Kommunikation

Nur was man verinnerlicht hat - kann man auch veräußern.



# Innere Haltung - Eigenkultur - Kommunikation

persönliches Lebensphilosophie

verinnerlichte Energie

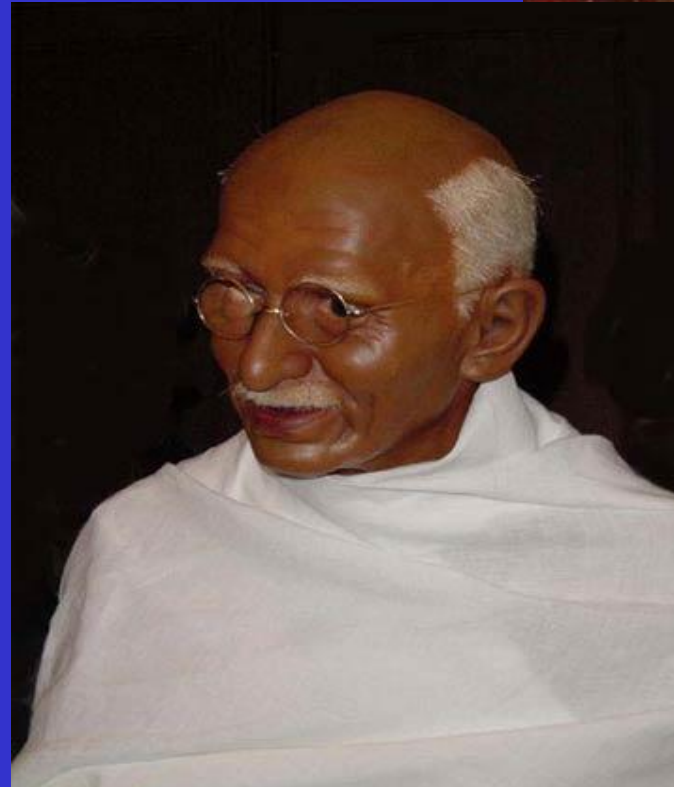
Aussenwirkung

Ausstrahlung

Kommunikationskraft

Glaubwürdigkeit

Wirksamkeit



# Kommunikation ist Energie

## Sie kommunizieren Ihre innere Haltung

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



# Persönliche Wirkungsmittel und Kommunikation

Haltung

Blickkontakt

Mimik

Gestik

Sprache

Kleidung



# Ausgangslage 1

**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**

# Kommunikative Energie



# Kommunikative Energie



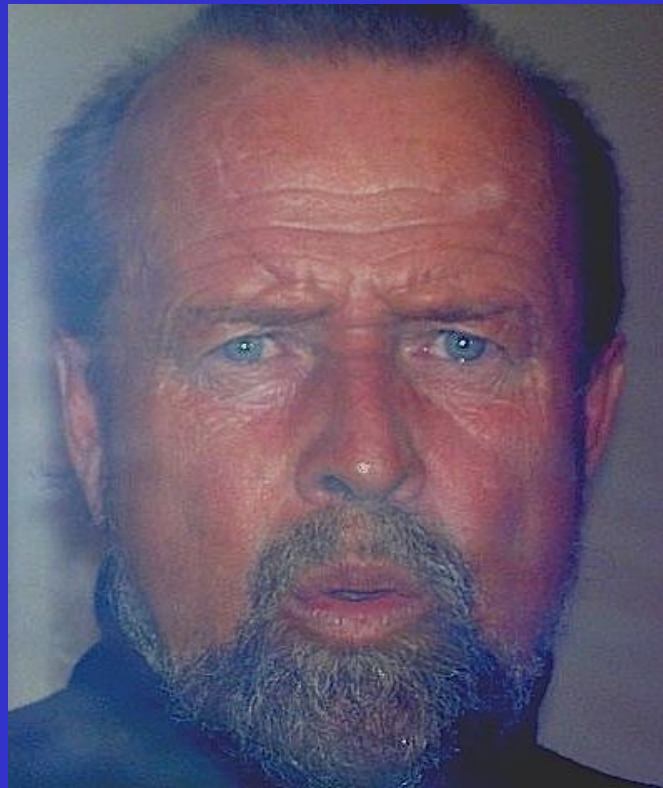
# Kommunikative Energie



# Kommunikative Energie







# Emotional Energy

Überleben dank Emotionen...

50 Millisekunden



## Choose your attitude

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

# Haltung

neu wählen mit der man seine Arbeit tut !

# Grundenergie

Sei bereit dein Bestes zu tun !



## Innere Haltung

### Ein Mensch begeistert zu

**10 % durch seine Worte**

**30 % durch sein Tun**

**60 % durch sein Sein**

**Roman Guardini**

Es geht in Zukunft um

Werte

Wir verkaufen nicht mehr Produkte - sondern  
Werte und Bedeutungen

# Werte - Emotionen als Erfolgsfaktoren

## Das erfolgreichste Unternehmen

**Produkt - Wert :      Sicherheit und Geborgenheit**

**Alter :                      2000 Jahre**

**Kunden :                    1 Milliarde**

**Filialen :                    5 Millionen**

**Mitarbeiter :              10 Millionen**

**Vermögen:                  200 x Microsoft**



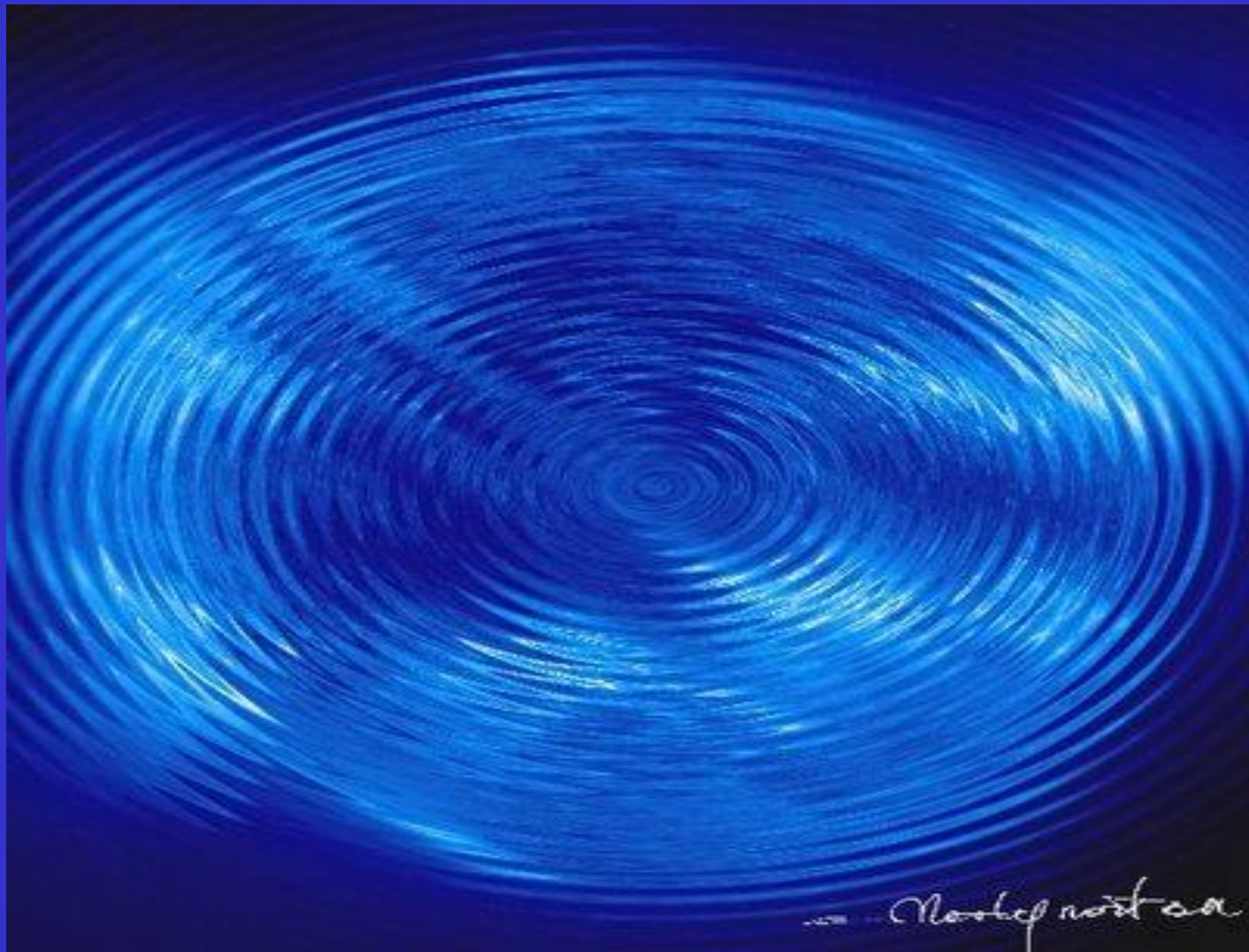


# Emotionen - Rituale - Traditionen



# Emotionen

Emotion ist seelische Energie !



# Meine Persönlichkeit



## Emotional Energy

ohne Emotionen sind Entscheide für unser Gehirn bedeutungslos



# Das Gesicht: der emotionale Bildschirm

**3000 Emotionen !**



# Die Bedeutung des echten Lachens

## 50 Millisekunden :

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



## Kommunikation - Emotional Energy

**People will forget what you said.**

**People will forget what you did,**

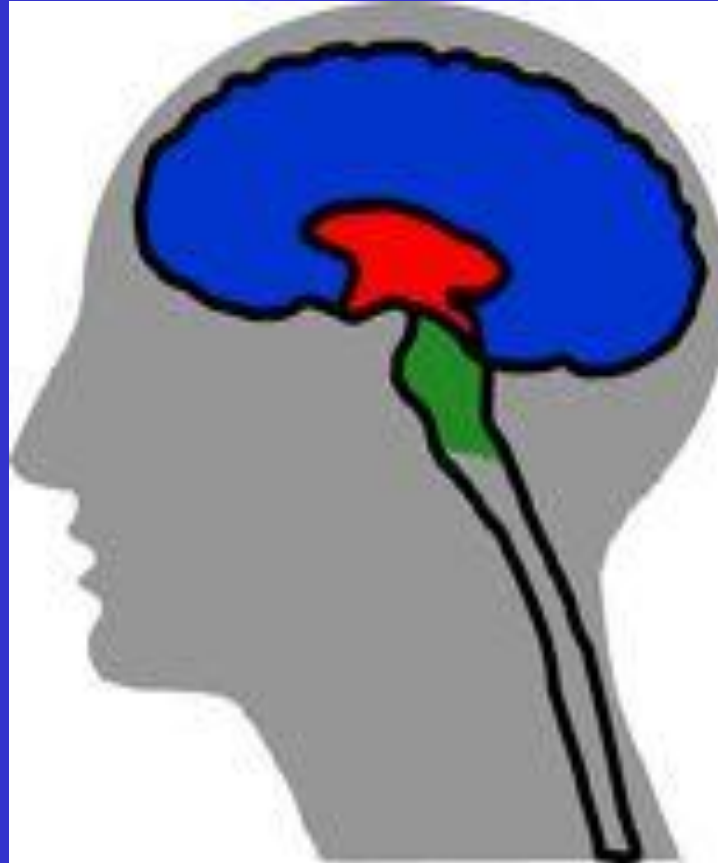
**but**

**people will never forget how you**

**made them feel like !**

# Hirnbilogie: Regierung und Regierungssprecher

5 Mio Jahre Vernunft -  
Cortex



165 Mio Jahre  
Emotion -  
limbisches  
System

280 Mio Jahre Instinkt -  
Stammhirn

# Grundemotionen

Glück - Freude

Wut - Hass

Angst - Panik

Sorge - Trauer

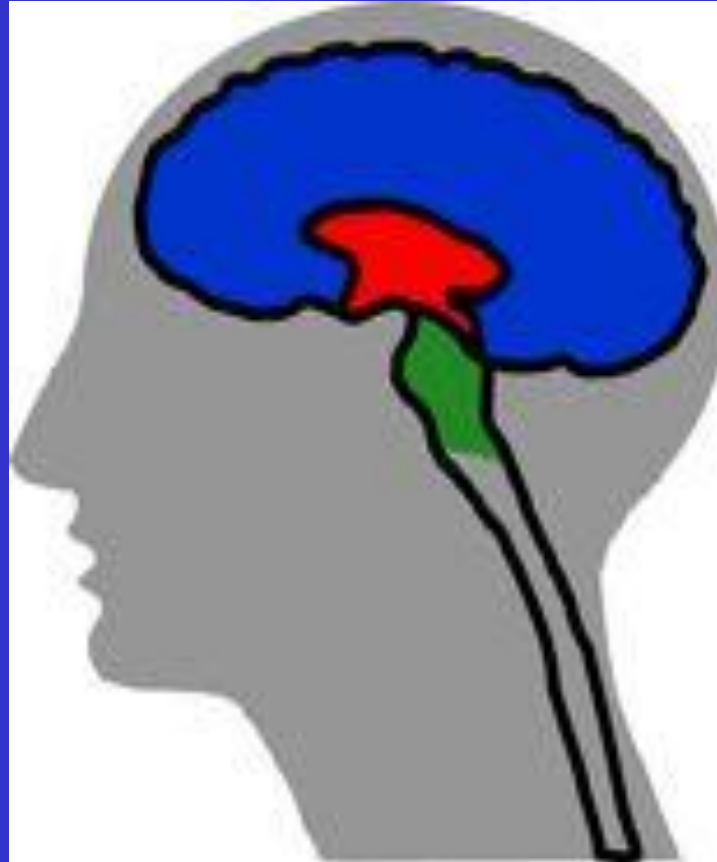
Eifersucht - Neid

Ekel



# Hirnbilogie

5 Mio Jahre  
Vernunft



165 Mio Jahre  
Emotion

280 Mio Jahre  
Instinkt

# Emotionale Energie

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

**Daniel Goleman**





Wallis  
DRESS TO KILL

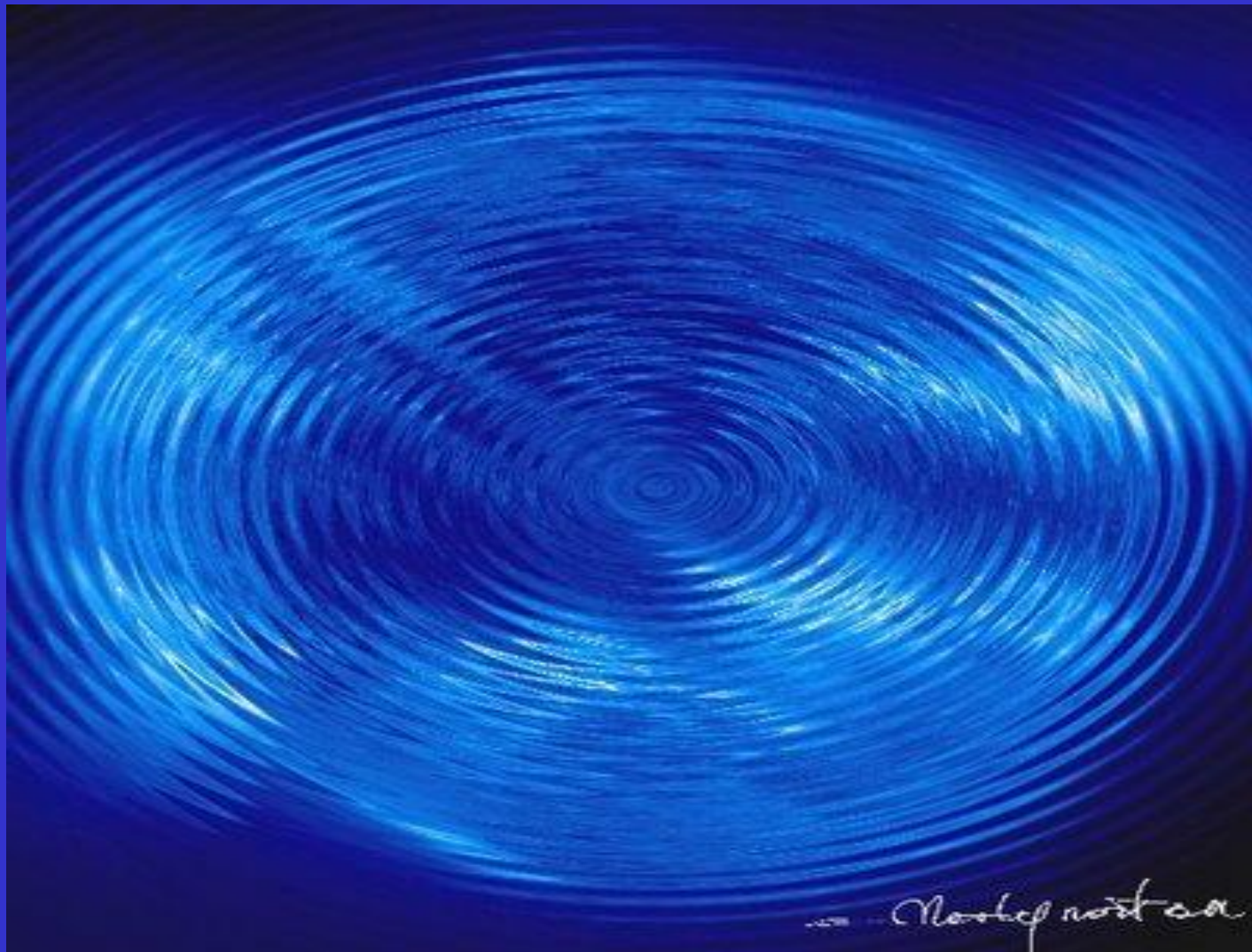




Wallis  
DRESS TO KILL

# Emotionen

Emotion ist seelische Energie !



# Emotionen

**Beziehungen als lebenswichtigste Emotion**



Es geht um:

**gelingende Beziehungen !**



Es geht um:

**gelingende Beziehungen !**

**Gute Beziehungen aktivieren die inneren  
Motivationssysteme**

**3 Signale :**

- **Interesse**
- **Wertschätzung**
- **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: Sieg**

**Wertschätzung - Anerkennung - Interesse**

**Dopamin steigt**

**Oxytozin steigt**

**Opioide steigen**

**Der grosse Zugang zum Potenzial !**

**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 !**

**Je besser die Stimmung - desto eher die  
Zustimmung**

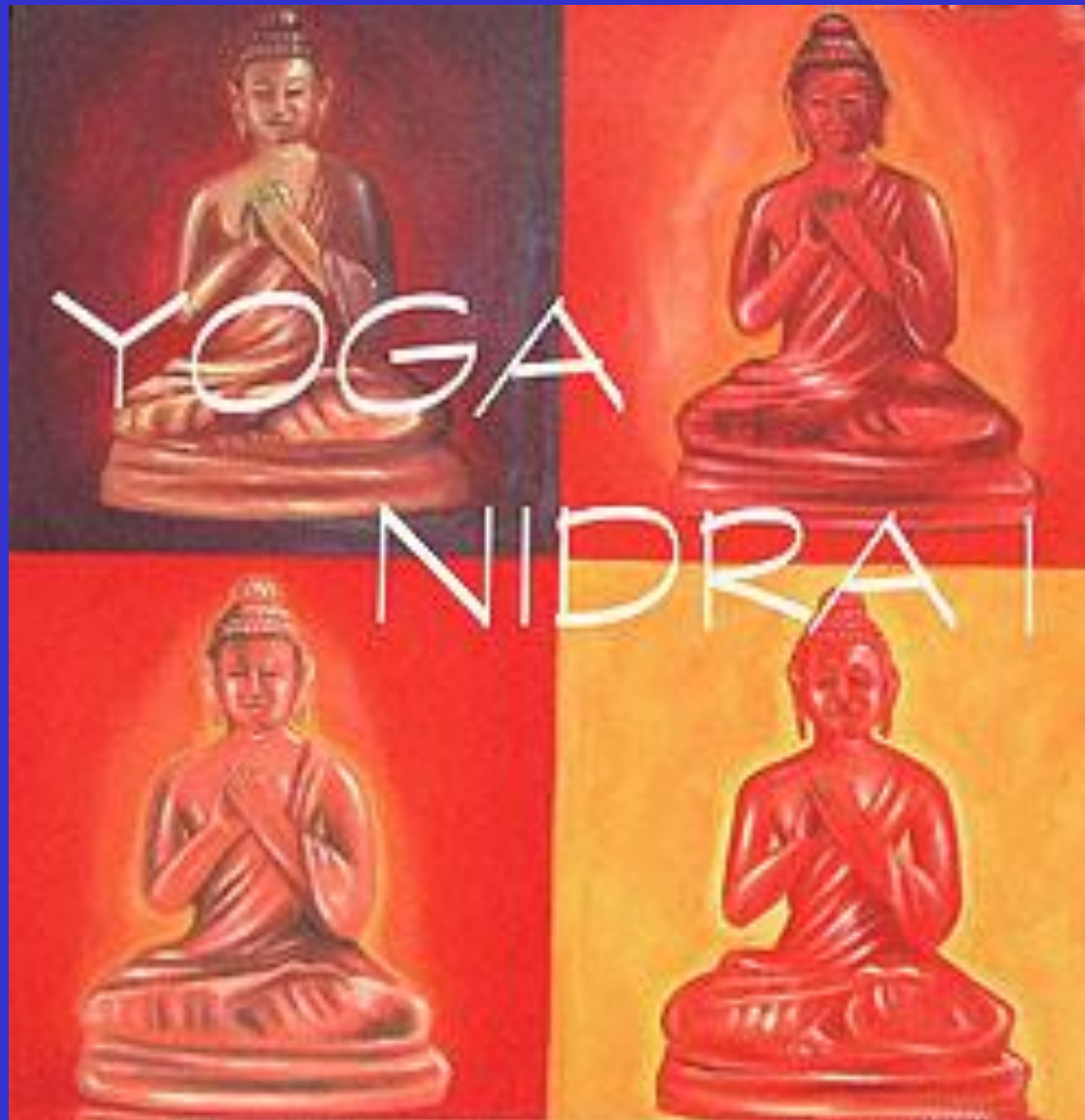


**Körper**

**Seele**

**Geist**

# Das Prinzip der Bewusstseinszustände



# Bewusstseinszustände

+ 3	Ekstase	Kein Zeitbegriff mehr
+ 2	Euphorie	Zeitflug
+ 1	„Gut drauf“ / Flow	Zeit schnell
0	Neutral / Durchschnitt	Zeit normal
- 1	Stress	Zeit langsam
- 2	Depression	Zeitstillstand
- 3	Agonie	Kein Zeitbegriff mehr

# Bewusstseinszustände

0 trifft auf + 1

0 trifft auf - 1

- 1 trifft auf + 1

0 trifft auf + 2

0 trifft auf - 2

0 geht auf + 1

0 geht auf - 1

- 1 geht auf + 1

0 geht auf - 1

0 geht auf + 1

# Emotional Energy

+ 1



Ich wünsche Ihnen liebevolle - fröhliche

**Beziehungen**

