

Mehr Mutmacher und keine Miesmacher mehr



Zur Person:

Frank Grell, Inhaber und Mentaltrainer (www.grell2b.de)

Zum Unternehmen:

Versicherungsfachgeschäft

www.provinzial.de/preetz

Mitarbeiter: 9

Unser Versicherungsfachgeschäft wächst derzeit um 20 Prozent im Jahr. Das ist in Zeiten, in denen immer mehr Menschen ihre Versicherungen im Internet abschließen, ganz außergewöhnlich. Es wäre nicht möglich, hätte ich nicht so ein hervorragendes Team aus Spitzenmitarbeitern, das bereit ist, mit mir „Versicherungsentertainment“ zu betreiben. Im Moment stupe ich die Hälfte meiner Belegschaft als „A“ ein. Mein Ziel ist, bis zum 22.02.2022 ausschließlich A-Mitarbeiter zu beschäftigen.

Die Einteilung in A, B und C habe ich bei Prof. Jörg Knoblauch kennengelernt. Ich verwende gerne andere Bezeichnungen: Mutmacher (A), Mitmacher (B) und Miesmacher (C). Während der Miesmacher bei Problemen immer die Schuld bei anderen Menschen sucht, spricht der Mitmacher über die Vorgänge, die für Schwierigkeiten sorgen. Der Mutmacher bringt sofort Ideen, wie sich das Problem lösen lässt. Darin erweist er sich als Mit-Unternehmer. Und genau so sehe ich die A-Mitarbeiter, weshalb sie die einzigen in unserer Firma sind, mit denen ich keine Personalgespräche führe – sie sind Teil der Leitung.

Kreative Mutmacher sind bereit, Geschichten zu erzählen und unsere Klienten emotional zu berühren. Manchmal zeige ich Kunden eine kleine Maschine, wie sie zum Zigarettdrehen verwendet wird. Vorne stecke ich ein weißes Papier rein, hinten kommt ein 10-Euro-Schein raus. Jeder hätte gerne so eine Maschine und würde auch Geld ausgeben, um sie bei einem Defekt wieder zum Laufen zu bringen. Die Maschine ist ein Bild für den Menschen. Er setzt seine Zeit und Arbeitskraft ein, am Ende kommt verdientes Geld dabei heraus. Werden wir arbeitsunfähig, können wir kein Geld mehr verdienen – deshalb kann es sinnvoll sein, sich für diesen Fall zu versichern. Ich brauche Top-Mitarbeiter, die in dieser Weise Menschen anschaulich ansprechen.

Die Einteilung unseres Teams entspringt übrigens nicht meiner Willkür, sondern ist das Ergebnis eines Fragebogens, der jährlich vom Mitarbeiter und von mir ausgefüllt wird. Wir legen dann die Ergebnisse nebeneinander, und die Einschätzungen sind erstaunlich ähnlich. Das heißt: Auch der „B“ weiß, dass er ein „B“ ist. Das Schöne: A-Mitarbeiter sind nicht nur im Büro „A“, sondern auch privat, etwa im Sportverein oder in der Nachbarschaft. Damit ziehen sie andere Menschen magnetisch an, wovon wiederum unser Fachgeschäft profitiert.

Den Aufwand, ein Team in eine A-Mannschaft zu verwandeln, sollte man nicht unterschätzen. Es kostet anfangs viel Zeit für Gespräche, das Kommunizieren von Zielen und das bessere Verstehen des Mitarbeiters. Manche Leute können ihre Gaben erst richtig entfalten, wenn sie die richtigen Aufgaben bekommen. Bei anderen lässt sich erkennen, dass sie bei uns keinen geeigneten Platz finden. Denen helfen wir bei der Suche nach einer anderen Stelle. Auch wenn ich mich schon mehrfach von Menschen getrennt habe, musste ich noch keinen einzigen Fall vor einem Arbeitsgericht verhandeln. Das gehört zur Wertschätzung, denn ein „C“ in unserem Haus kann sich anderswo als „A“ erweisen.

