



Empowerment statt Reibungsverlust

Der 5-Hebel-Guide für Qualität, Tempo, Teamkraft, Kundennähe und Effizienz

Und jetzt: Empowerment in die Praxis bringen

Diese Checklisten sind mehr als Reflexion – sie sind dein Werkzeug, um echte Veränderung zu starten.

👉 Nimm dir Zeit, die Fragen **ehrlich & konkret zu beantworten** – am besten gemeinsam im Team.

Du wirst dabei:

- Unsichtbare Reibungsverluste sichtbar machen
- Blockaden im System erkennen
- Empowerment-Potenzial konkret benennen
- erste Ideen zur Umsetzung entwickeln

✅ Checkliste 1: Qualitätssicherung durch Empowerment

Wirkung: Weniger Rework, höhere Effizienz, klarere Prozesse

🔍 Reflexionsfragen & Unterfragen

1. **Versteht jede:r im Team, was Qualität konkret bedeutet?**
 - Gibt es definierte Qualitätskriterien oder bleibt „gut“ subjektiv?
 - Wird z. B. „100 % korrekt“, „null Rückfragen vom Kunden“ oder „keine Nacharbeit“ als Standard formuliert?
2. **Wie wird mit Fehlern umgegangen?**
 - Werden Fehler als Lernchance gesehen – oder wird Schuld gesucht?
 - Gibt es eine offene Feedbackkultur oder wird geschwiegen?
3. **Wie klar sind Prozesse wirklich?**
 - Gibt es überholte Abläufe, die niemand in Frage stellt?
 - Ist der Ablauf dokumentiert – oder lebt Wissen nur in Köpfen?
4. **Wie hoch ist der aktuelle Rework-Anteil?**
 - Werden Fehler und Nacharbeiten getrackt?
 - Gibt es eine Kennzahl (z. B. „First Time Right“) oder nur Bauchgefühl?
5. **Wie befähigst du dein Team zur Qualität?**
 - Gibt es Schulungen zu Prozessverständnis, Kundenfokus, Zeitmanagement?
 - Haben Mitarbeitende Raum, Vorschläge einzubringen?

💡 Beispiel aus der Praxis:

Ein Produktionsunternehmen führte ein „Fehler-Foto des Monats“ ein – nicht zur Bloßstellung, sondern als Startpunkt für Verbesserungen. Ergebnis: 35 % weniger Reklamationen.

🌱 Empowerment-Tipp:

Starte mit einer *Qualitätswerkstatt*: 1x im Monat bringt jede:r 1 Idee zur Fehlervermeidung mit – die beste wird direkt getestet.

✅ Checkliste 2: Reaktionszeiten verkürzen durch Empowerment

Wirkung: Mehr Kundenzufriedenheit, weniger Abwanderung

🔍 Reflexionsfragen & Unterfragen

1. **Wie schnell reagiert dein Team?**
 - Gibt es klare Antwortzeiten (z. B. „max. 24h Rückmeldung“)?
 - Werden Fristen eingehalten oder oft vergessen?
2. **Wer darf was entscheiden – ohne Rückfrage?**
 - Ist klar kommuniziert, wann Teammitglieder allein entscheiden dürfen?
 - Wie oft müssen sie um Erlaubnis fragen – und bei wem?
3. **Versteht dein Team die Bedeutung von Tempo?**
 - Ist das „Warum“ bekannt – z. B. Kundenbindung durch Reaktionsgeschwindigkeit?
 - Werden schnelle Erfolge sichtbar gemacht und gefeiert?
4. **Wo liegen die größten Engpässe?**
 - Gibt es viele Schnittstellen oder langwierige Entscheidungsprozesse?
 - Werden Eskalationen aktiv angestoßen?
5. **Wie selbstorganisiert agiert dein Team?**
 - Unterstützen sich Kolleg:innen bei spontanen Lastspitzen?
 - Gibt es Rollen wie „Sprinter:in“, die temporär übernehmen?

💡 Beispiel aus der Praxis:

In einem Softwareteam wurden wöchentliche „Speed-Kickoffs“ eingeführt: 15 Min pro Woche, in denen jedes Teammitglied 1 Stolperstein nennt – so konnten Engpässe früh erkannt werden.

🌱 Empowerment-Tipp:

Nutze ein *Reaktionsbarometer*. Tracke wöchentlich die Reaktionsgeschwindigkeit auf Kunden- oder Projektanfragen. Gemeinsam reflektieren – nicht kontrollieren.

✓ Checkliste 3: Teamstabilität fördern durch Empowerment

Wirkung: Weniger Überlastung, mehr Commitment, stärkere Bindung

🔍 Reflexionsfragen & Unterfragen

1. **Wie geht es deinem Team emotional?**
 - Gibt es Signale von Rückzug, Sarkasmus, Dauerstress?
 - Wird mentale Erschöpfung offen thematisiert?
2. **Wie sichtbar sind Energielevel & Belastung?**
 - Nutzt ihr Tools wie Energiebarometer oder Teamcanvas?
 - Gibt es Zeit & Raum für psychische Check-ins?
3. **Wer übernimmt – wer zieht sich zurück?**
 - Bleiben Aufgaben „kleben“ oder ist Verantwortung fair verteilt?
 - Gibt es stille „Abtaucher“, die sich emotional entkoppeln?
4. **Erkennt das Team den Sinn der Arbeit?**
 - Ist das Ziel klar – oder nur die To-do-Liste?
 - Wird die Wirkung der Arbeit für andere (Kunde, Team) sichtbar gemacht?
5. **Wie stark ist das Commitment – auch bei Druck?**
 - Wer bleibt in Krisen engagiert – wer kündigt innerlich?
 - Werden auch emotionale Bindungen gepflegt?

💡 Beispiel aus der Praxis:

Ein Team im Gesundheitswesen führte „3 gute Dinge pro Woche“ ein. Die Sichtbarkeit von kleinen Erfolgen steigerte die Moral – und senkte die Fluktuation.

🌱 Empowerment-Tipp:

Frage jeden Monat anonym: „Was hat mich diesen Monat stolz gemacht?“ – und: „Was hat mich emotional müde gemacht?“ Nutze die Antworten für Teamreflexion.

✅ Checkliste 4: Kundennähe stärken durch Empowerment

Wirkung: Mehr Empathie, schnellere Lösung, höhere Loyalität

🔍 Reflexionsfragen & Unterfragen

1. **Ist Kundennähe im Team gewünscht – oder ein Pflichttermin?**
 - Wird Kundenkontakt als Chance gesehen?
 - Gibt es Wertschätzung für gutes Zuhören & Mitdenken?
2. **Wie empathisch kommuniziert dein Team?**
 - Wird aktiv zugehört oder nur schnell beantwortet?
 - Wird das Bedürfnis hinter der Anfrage erkannt?
3. **Wie schnell & selbstverantwortlich wird geholfen?**
 - Gibt es Spielraum für unbürokratische Kulanz?
 - Oder braucht es Freigaben für jede Geste?
4. **Was wird aus Kundenfeedback gemacht?**
 - Werden Rückmeldungen strukturiert gesammelt & analysiert?
 - Gibt es „Goldnuggets“ – kleine Ideen, die Großes bewirken?

💡 Beispiel aus der Praxis:

Ein Serviceteam bekam „Kunden-Kreativ-Budget“: 100 CHF/Monat pro Mitarbeitendem für kleine Aufmerksamkeiten bei Eskalationen. Die Kundenbindung stieg messbar.

🌱 Empowerment-Tipp:

Starte ein internes „Empathie-Bingo“: Wer 5 echte Kundenbedürfnisse erkennt & löst, bekommt eine symbolische Auszeichnung – motivierend & konkret.

✅ Checkliste 5: Kosten optimieren durch Empowerment

Wirkung: Weniger Reibungsverluste, gezielter Ressourceneinsatz

🔍 Reflexionsfragen & Unterfragen

1. **Wo entstehen unnötige Kosten – direkt oder versteckt?**
 - Gibt es viel Nacharbeit, Wartezeiten, Abstimmungsbedarf?
 - Werden diese Reibungsverluste getrackt?
2. **Kennt dein Team die wirtschaftlichen Zusammenhänge?**
 - Wissen alle, wie ihr Handeln die Kosten beeinflusst?
 - Gibt es KPI-Transparenz auf Teamebene?
3. **Wie oft werden Ressourcen „verschwendet“?**
 - Gibt es Tätigkeiten ohne echten Mehrwert?
 - Werden Meetings, Tools oder Routinen regelmäßig geprüft?
4. **Wer bringt Optimierungsvorschläge?**
 - Gibt es Raum für Sparideen?
 - Wird jeder Vorschlag ernst genommen – oder „ist eh Chefsache“?

💡 Beispiel aus der Praxis:

Ein KMU führte ein monatliches „Ressourcen-Sparschwein“ ein: Für jede gesparte Stunde/CHF pro Teamidee wanderte ein Betrag ins Team-Event-Budget. Beteiligung & Ideenvielfalt stiegen.

🌱 Empowerment-Tipp:

Führe eine 15-Minuten-Runde pro Woche ein: „Was war diese Woche unnötig – und wie lösen wir's nächstes Mal smarter?“

👉 Dein nächster Schritt

Wenn du möchtest, dass **daraus echte Transformation entsteht**, dann lass uns in einem Sparring-Call gemeinsam priorisieren, vertiefen und konkrete Empowerment-Schritte ableiten.

Ich freue mich auf unser Gespräch!

Sonia