



Happy People! 7 Motivations-Hacks für das neue Jahr.

Hallo liebe Leserinnen und Leser,
runter vom Sofa, rein ins neue Jahr! Wir sind startklar und freuen uns riesig auf spannende neue Projekte mit Ihnen!

In unserer Winterpause haben wir die Ergebnisse unseres forwardservice Motivations-Reports 2021 ausgewertet. 505 Führungskräfte und Mitarbeitende aus über 30 Branchen hatten sich Zeit für unsere Fragen genommen – ganz herzlichen Dank dafür an Sie!

Die Mühe hat sich gelohnt: Herausgekommen sind etliche Aspekte, mit denen wir überhaupt nicht gerechnet hatten, und die Sie sicherlich auch überraschen werden. Außerdem jede Menge Anregungen aus Ihrem Arbeitsalltag, die wir weiterentwickelt haben zu schnell umsetzbaren und hoch wirksamen Service-Hacks.

Warum wir diese Hacks so dringend brauchen? Nie waren Kunden dünnhäutiger, nie gab es in den Lieferketten so viele Lücken, nie waren kompetente und motivierte Mitarbeitende so schwierig zu finden und zu halten wie gerade jetzt.

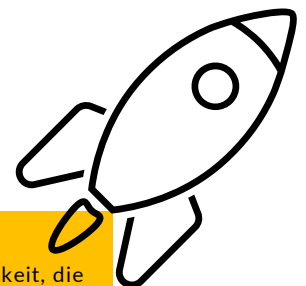
Und weil gleichzeitig fast jedes Unternehmen in Rekordzeit auf Digital-First-Strategien und damit auf höheres Tempo und dichtere Kundenkommunikation umgestellt hat, heißt das: mehr Chaos, mehr Zeitdruck und in der Folge mehr Motivationslöcher im Team. Und da können Sie ansetzen.

Ende 2021 hatten wir Ihnen bereits [6 Motivationshacks für Führungskräfte](#) vorgestellt. Über den Jahreswechsel sind wir noch einmal tief in unsere Daten eingetaucht und haben für Sie **7 Motivationshacks für Mitarbeitende** herausgefischt. Hier für Sie, ganz frisch, in diesem Newsletter!

Ein gut gelauntes, produktives und erfolgreiches Servicejahr 2022 wünscht Ihnen.

Ihr forwardservice-Team aus Düsseldorf!

7 Hacks



Das Schöne am Homeoffice ist die Jogginghosen-Gemütlichkeit, die eigene Kaffeemaschine und ungestörtes Daddeln – und genau das ist das Problem. Am meisten mit Ablenkungen zu kämpfen haben unsere StudienteilnehmerInnen, die nur gelegentlich im Homeoffice arbeiten. Knapp jeder Dritte lässt sich laut eigenen Aussagen hier ablenken. Die Folge: Todo-Listen wuchern, Motivationsloch wächst. Das hilft: Radikal aufräumen. Social-Media stummstellen. Zeit strukturieren – zum Beispiel mit einer mechanischen [Tomate](#).

02

80 Prozent der Mitarbeitenden mit täglichen Meetings sagen von sich selbst: „Ich bin motiviert“. Wer keine Meetings und auch keine digitale Kommunikation im Job hat, dem fehlt etwas. Hier war jeder Zweite nicht motiviert. Die Folge: Arbeitsleistung runter, Frust rauf. Das hilft: Geben Sie virtuellen Meetings und digitaler Kommunikation eine Chance! Zum Beispiel mit einem Kollegen-Chatroom oder einer virtuellen Kaffee-Bar für die Kommunikation und kurze Wege.

03

Knapp 70 Prozent finden, dass ihre KollegInnen in den vergangenen Monaten dünnhäutiger geworden sind. Der häufigste Grund: Stress. Die Folge: Fehler rauf, Effizienz runter. Das hilft: Schenken Sie sich kleine WOWs! Kochen Sie z.B. morgens einen Kaffee für die Kollegin oder den Kollegen mit. Und gehen Sie nach Möglichkeit gemeinsam um den Block – Bewegung baut Stress ab!

04

Fast 80 Prozent erleben KundInnen schneller unzufrieden und ungeduldig, wenn eine Zusage nicht eingehalten werden kann. Die Folge: Kundenfrust, der über Social Media schnell Wellen schlägt. Das hilft: Nehmen Sie mögliche Kundeneinwände vorweg statt abzutauchen. Weisen Sie z.B. auf Lieferengpässe und die entsprechenden Hintergründe hin. Vielleicht gelingt es Ihnen sogar, den Engpass in eine gute Story zu verwandeln: „Sie haben riesiges Glück: Obwohl der Markt leergefegt ist, konnten wir Ihr Wunschprodukt doch noch organisieren...“

05

Wie ermüdend Kundengespräche über Videotools und durch Plexiglas sein können, haben Sie in Ihren freien Antworten geschildert. Die Folge: Vertrauen und Loyalität sinken. Das hilft: Überlegen Sie sich morgens, auf welche positive Eigenschaft Sie heute im Kontakt mit Ihrem Gegenüber besonders achten wollen. Reflektieren Sie am Abend, wie es lief, und halten Sie Ihre besten Menschmomente fest. Zum Beispiel [hier](#).

06

Lieben Sie Teamwork? Lösen Sie gerne knifflige Probleme für Ihre Kunden? Oder wollen Sie die ganze Welt mit Ihren Serviceideen besser machen? Kurz: Was treibt sie an? Wenn Sie das wissen, dann wissen Sie auch, wie Sie zu großer Form auflaufen, und was Ihnen aktuell möglicherweise fehlt. Das hilft: Sprechen Sie mit Ihrer Führungskraft, wie sich Ihre Position besser auf Ihr Können und Ihre Bedürfnisse zurechtschneiden lässt – oder wie sich interne [Prozesse so smart umstricken lassen](#), dass Ihnen die Arbeit wieder Freude macht.

07

Der Hauptgrund für langfristige Arbeitsmotivation ist die richtige Aufgabenverteilung – auch das zeigen Ihre Antworten. Sie haben zu viel oder zu wenig zu tun? Sie fühlen sich überfordert oder langweilen sich? Dann drohen Burnout, Boreout oder Karriereknick. Das hilft: Sprechen Sie mit Ihrer Führungskraft, fragen Sie nach Entlastung oder nach anderen Aufgaben, nach Hospitationen in anderen Bereichen oder Fortbildungen. Gerade jetzt ist die Zeit günstig: Service ist mehr denn je der entscheidende Wettbewerbsfaktor und [Service Empowerment](#) steht auf Arbeitgeberseite hoch im Kurs. Also nur Mut!