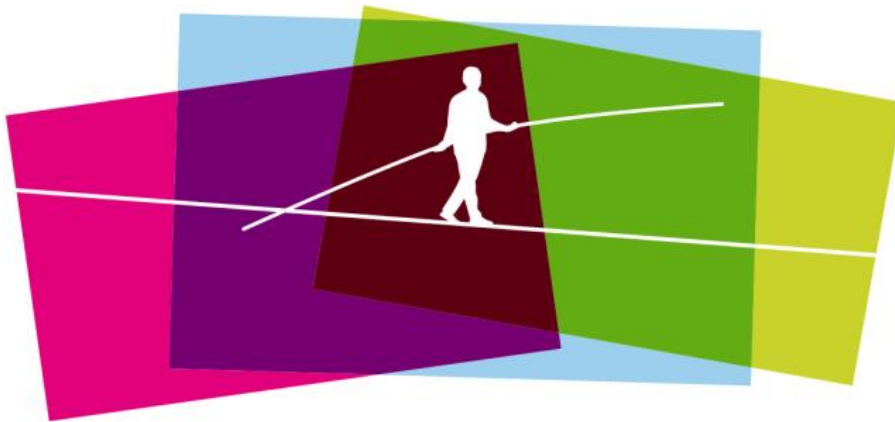


## Unternehmensqualität und Mitarbeiterzufriedenheit – zwei Seiten derselben Medaille



Als eines der ersten Unternehmen hat die YOMOMO-GmbH die Beratungsförderung *unternehmensWert:Mensch* in Anspruch genommen und umgesetzt. Warum André Abbenhaus, Geschäftsführer von YOMOMO, sich für unsere Beratungsleistungen entschieden hat und mit welchem Erfolg, lesen Sie hier ...

---

Die YOMOMO GmbH ist eine kleine, aber feine Werbeagentur mit Sitz in Recklinghausen. Neben kreativen Design- und Kommunikationslösungen hat sich YOMOMO Arbeiten nach dem Freude-Prinzip auf die Fahne geschrieben. Das gilt für das interne Miteinander und die Ideenentwicklung genauso wie für den Umgang mit Kunden und das positive Kommunikationserlebnis beim Konsumenten.

### Mit welchen Herausforderungen sahen Sie sich in Ihrem Unternehmen konfrontiert?



Das Unternehmen hat sich in den drei Jahren nach seiner Gründung positiv entwickelt. Aufgrund der konstant guten Auftragslage konnte das Team nach und nach auf acht festangestellte Mitarbeiter erweitert werden, wobei großer Wert darauf gelegt wird, dass kein Mitarbeiter über- oder unterfordert ist. Dafür müssen Arbeitsabläufe und Zuständigkeiten im Unternehmen klar geregelt sein und für alle transparent gemacht werden. Dies war umso herausfordernder, als das Unternehmen eine 4-Tage-Woche eingeführt hat, die auf jeden Fall beibehalten werden sollte. Hier stellte sich unter anderem die Frage, wie sich trotz überschneidender freier Tage der Mitarbeiter Probleme bei internen Prozessen und der internen sowie externen Kommunikation vermeiden lassen. Erschwerend hinzu kam, dass einige Mitarbeiter – tageweise oder sogar Vollzeit – im Home-Office tätig

sind. Zusammengefasst bestand die Herausforderung vor allem darin, die diversen Maßnahmen zu Steigerung und Erhalt der Mitarbeiterzufriedenheit mit kontinuierlich gewährleisteter Qualität der Agenturleistung in Einklang zu bringen.

### **Wie lief die Beratung ab und worauf haben Sie sich mit Ihren Beschäftigten verständigt?**

Eine durch das Programm akkreditierte Prozessberaterin hat in Gesprächen mit allen Beschäftigten und mit der Geschäftsleitung zunächst eine Bestandsaufnahme gemacht. Stärken und Schwächen im Betrieb wurden so herausgearbeitet. In Einzelgesprächen und im Team wurden Arbeitsabläufe, Kommunikationsstrukturen, Hindernisse und Stolpersteine definiert und bewertet. Auch die vorhandenen Kompetenzen und Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden erfasst und mit den Betriebserfordernissen abgeglichen. Der gesamte Beratungsprozess dauerte etwa sieben Monate.

Gemeinsam wurden dann verschiedene Lösungen erarbeitet und umgesetzt. Zu nennen sind hier zum einen wöchentliche Teambesprechungen, die so terminiert sind, dass alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – teils mittels Skype – teilnehmen können. Außerdem wurden und werden agenturinterne Workshops durchgeführt, die dazu dienen, Arbeitsweisen und Arbeitsprozesse, aber auch Wünsche und Bedürfnisse der Kollegen verstehen und einschätzen zu können. Ein weiterer Bestandteil des Maßnahmenkatalogs ist die gemeinsame Festlegung und Ausarbeitung einer von allen Mitarbeitern mitgetragenen Agenturphilosophie.

### **Was hat sich in Ihrem Unternehmen konkret durch die Beratungen verändert?**

Vieles im Betrieb läuft mittlerweile geregelter. Die Mitarbeiter klären viele Sachen untereinander und können sich besser in den anderen hineinversetzen. Auch Konfliktthemen werden offener angesprochen. Insgesamt hat die Beratung zu einer noch offeneren Arbeitsatmosphäre geführt. Sowohl das Arbeitsklima als auch die Mitarbeiteridentifikation haben sich weiter verbessert. Mitarbeiter, die teilweise oder permanent im Home-Office tätig sind, fühlen sich perfekt in die Prozesse eingebunden. Das Gefühl von Selbstwirksamkeit und Eigenverantwortung des Einzelnen ist noch ausgeprägter. Projekte werden noch stärker als Teamleistungen verstanden und angegangen.

[unternehmensWert:Mensch](#) - Das Beratungsprogramm des Bundes für eine zukunftsorientierte Personalpolitik – in NRW für Kleinunternehmen