

# DAS RELATIONSHIP MAGAZIN

DIESES MAGAZIN IST EIN SERVICE VON

CRM-TECH.WORLD  
Powered by 1A Relations GmbH

1A Relation 



**SPEZIELL  
FÜR  
GESCHÄFTSFÜHRER**

---

**VON REGELN ZU PRINZIPIEN:**

**WIE TEAMS DURCH EIGENVERANTWORTUNG FLEXIBLER,  
ERFOLGREICHER UND KUNDENORIENTierter WERDEN**

---

**STRATEGIEZEIT:**

**WANN IST DIE BESTE ZEIT ZUM BAUM SCHNEIDEN?  
U.A. MIT AMAZON-BEISPIEL**

---

**LEADERSHIP:**

**DAS THEMA CRM AUS SICHT DER GESCHÄFTSFÜHRUNG**

---

**DIE FISH! PHILOSOPHIE:**

**EIN REVOLUTIONÄRER WEG ZU  
AUSSERGEWÖHNLICHER KUNDENORIENTIERUNG**

---

**FRUCHTBARE VERÄNDERUNG BRAUCHT VISION  
UND EINE SELBSTORGANISIERTE ORGANISATION**

---

**WER EINE NEUE SOFTWARE EINFÜHRT, DER  
STEHT IMMER VOR VERÄNDERUNGEN.**

**AUSGABE 10/2024**





# INHALT

**03**

VORWORT

**04-09**

VON REGELN ZU PRINZIPIEN:  
WIE TEAMS DURCH EIGENVERANTWORTUNG FLEXIBLER,  
ERFOLGREICHER UND KUNDENORIENTierter WERDEN

**10- 11**

STRATEGIEZEIT: WANN IST DIE BESTE ZEIT ZUM BAUM SCHNEIDEN?  
U.A. AM BEISPIEL VON AMAZON

**12- 16**

DAS THEMA CRM AUS SICHT DER  
GESCHÄFTSFÜHRUNG

**17**

WAS IST EIN BARCAMP UND WARUM IST ES IDEAL FÜR  
MARTECH?

**18-20**

DIE FISH! PHILOSOPHIE: EIN REVOLUTIONÄRER WEG ZU  
AUSSERGEWÖHNLICHER KUNDENORIENTIERUNG

**21-23**

FRUCHTBARE VERÄNDERUNG BRAUCHT VISION UND EINE  
SELBSTORGANISIERTE ORGANISATION - 8 TIPPS

**24-26**

WER EINE NEUE SOFTWARE EINFÜHRT, DER STEHT VOR EINER  
VERÄNDERUNG.

**27**

DER REIFEGRAD-CHECK HILFT BEI DER EINORDNUNG: WIE GUT  
STEHT ES UM "UNSERE KUNDENORIENTIERUNG"?



# EDITORIAL

Sehr geehrte Geschäftsführerinnen und Geschäftsführer,

alle reden von agilen Methoden und stehen vor der Herausforderung, Teams flexibler, eigenverantwortlicher und kundenorientierter zu machen.

Ein Schlüssel liegt in der Abkehr von starren Regeln hin zu prinzipiengeleiteten Strukturen. Das schafft Freiräume und fördert Effizienz und Kundenbindung.

Winterzeit ist Baumschnittzeit = Strategiezeit.

Nutzen Sie den Herbst, um wichtige Entscheidungen zu treffen – insbesondere in Bezug auf CRM-Systeme, die nicht nur einen technologischen Wandel, sondern auch tiefgreifende Veränderungen in der Zusammenarbeit mit sich bringen.

Klare Visionen und Strukturen sind der Schlüssel zum Erfolg.

Veränderungen sind unvermeidlich, aber mit der richtigen Vision und Unterstützung kann Ihr Unternehmen wachsen.

Dieses Magazin gibt wertvolle Impulse – nutzen Sie die Chance!

Ihr

Georg Blum (gerne auch per Du)

## IMPRESSUM

### **1A Relations GmbH**

Am Kieckelberg 10, 23999 Insel Poel

**Herausgeber, Chefredakteur,**

**Schlussredaktion,**

**Leitung/Herstellung/Vertrieb**

Georg Blum, Patricia Milite

**Redaktionelle Arbeiten**

Georg Blum

**Schlussredaktion**

Georg Blum

**Art Direction, Grafik und Bildredaktion**

Patricia Milite, Bayan Yahya

**Foto-Nachweis/Grafik- und Bildquellen**

Seite 1 – canva • Seite 2 – canva • Seite 3 – canva • Seite 4 – canva • Seite 5 – 1A Relations • Seite 6 – 1A Relations • Seite 7 – canva • Seite 8 – canva • Seite 9 – canva • Seite 10 – canva • Seite 11 – canva • Seite 12 – canva • Seite 13 – canva • Seite 14 – canva • Seite 15 – canva • Seite 16 – canva • Seite 17 – canva • Seite 18 – canva • Seite 19 – canva • Seite 20 – canva • Seite 21 – canva • Seite 22 – canva • Seite 23 – canva • Seite 24 – canva • Seite 25 – canva • Seite 26 – canva • Seite 27 – canva

**Leserservice** Georg Blum

**RELATIONSHIP –**

das Magazin ist im Titelschutzanzeiger registriert und damit geschützt.

©2024 Georg Blum, 1A Relations GmbH

Copyright: Alle Inhalte sind, wenn nicht anders erwähnt, Eigentum der 1A Relations. Eine Kopie oder Verbreitung – unabhängig des Mediums – ohne Genehmigung ist untersagt.



**DIE 1A RELATIONS IST SEIT ÜBER  
EINEM JAHR UMGEZOGEN:**

**Die neue Adresse lautet:**

**Am Kieckelberg 10, 23999 Insel Poel**

**Tel.: (Zentrale) +49 38425 429 099**





# VON REGELN ZU PRINZIPIEN: WIE TEAMS DURCH EIGENVERANTWORTUNG FLEXIBLER, ERFOLGREICHER UND KUNDENORIENTIERTER WERDEN

1

## Management mit Regel oder Leadership mit Prinzipien?

### Worin liegt der Unterschied?



Der Auslöser war [Lars Vollmers Review \(s\)eines alten Artikels](#) aus 2016.  
**Meine Übersetzung:**  
**Prinzipien statt Regeln  
führen zu mehr  
Kundenorientierung**  
**Ich zitiere den Einstieg von  
Lars ins Thema:**

Dritter Spieltag der Bundesligasaison 2012/13: Hannover 96 gegen Werder Bremen. Mit einem Freistoß sorgt Huszti bereits in der sechsten Minute für das 1:0. Nur vier Minuten später bereitet er mit einem Kopfball das 2:0 für Hannover vor. In der 26. Minute führt ein vermeidbares Handspiel zum 2:1 durch Elfmeter. Und in der 74. Minute, nach einem packenden Spiel, gelingt den Bremern endlich der Ausgleich. Doch in der Nachspielzeit dann der entscheidende Treffer für Hannover 96. Ein herrlicher Fallrückzieher von Huszti – und das Ding ist drin! Ein Traumtor! (Anm. des Autors: Was hat das mit Prinzipien statt Regeln führen zu mehr Kundenorientierung zu tun?)

Was dann passiert, wird als einer der schrägsten, unglaublichsten Momente in die Geschichte der Bundesliga eingehen. Huszti reißt sich vor Freude das Trikot vom Leib, rennt in Richtung Tribüne, springt über die Bande und klettert auf den Zaun des Fanblocks der 96er, um sich feiern zu lassen. Kaum ist er zurück auf dem Platz, zeigt ihm Schiedsrichter Deniz Aytekin zunächst die Gelbe Karte – für das Entblößen des Oberkörpers – und dann Gelb-Rot, weil er den Zaun erklettert hat! Gerade noch bejubelt, in der nächsten Sekunde vom Platz gestellt und im nächsten Spiel gesperrt. Der arme Huszti kann es nicht fassen. Die 49 000 Zuschauer im Stadion ebenso wenig.“



Natürlich beschreibt Lars [jetzt \(hier der Link zum Artikel\)](#) in wunderbaren Worten, was das im übertragenen Sinne mit Führung zu tun hat. Ich fasse seine wunderbaren Ausführungen kurz zusammen und erlaube mir ein paar Tipps und Ergänzungen: Was sind denn “Zusammenfassung und Highlights”?

Der Artikel beginnt mit einem kuriosen Fußballspiel aus der Bundesligasaison 2012/13, bei dem der Spieler Szabolcs Huszti nach einem spektakulären Tor die Gelb-Rote Karte sah – nicht wegen

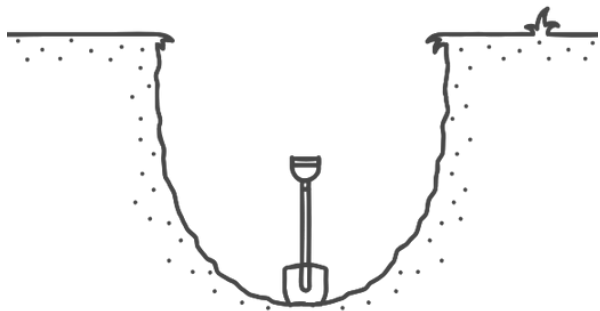
unsportlichen Verhaltens, sondern wegen der rigiden Regelauslegung des Schiedsrichters Deniz Aytekin.

Aytekin handelte nicht nach eigenem Ermessen, sondern nach strengen Regeln, die keine Ausnahmen zuließen.

Dies ist in der Regel der Ansatzpunkt für eine generelle Kritik an (meist) starren Regelwerken in Organisationen.

Solche Regeln, die in „Wenn-Dann-Beziehungen“ münden, nehmen den Mitarbeitern und Entscheidungsträgern ihre Urteilsfähigkeit und lassen sie nur noch als „Befehlsempfänger“ agieren.

**Mitarbeiter verlieren Urteilsfähigkeit und handeln passiv.**



Unternehmen und Schulen, die nach solchen strikten Regelwerken agieren, gleichen z.B. Kugelbahnen, in denen jedes Ereignis auf vorherbestimmten Bahnen abläuft.

Das Problem dieser starren Regelwerke (Lars Vollmer nennt sie “Laute Modelle”) ist, dass sie keine Flexibilität und Kreativität zulassen und in komplexen, unvorhersehbaren Situationen oft versagen.

Stattdessen schlägt der Autor die Anwendung von Prinzipien statt starrer Regeln vor. Prinzipien sind „stumme Modelle“, die Raum für eigenständiges Denken und Handeln lassen und damit den Entscheidungsträgern mehr Verantwortung und Freiheit geben.



## Anwendung von Prinzipien statt Regeln



Quintessenz – Regeln oder Prinzipien? Prinzipien statt Regeln führen zu mehr Kundenorientierung

### 1. Regeln

- funktionieren gut in stabilen, vorhersehbaren Situationen.
- Man kennt das aus Prozessen, automatisierten Vertriebs- oder Marketingaktionen oder aus dem Straßenverkehr, wo die Regel (oder das Straßenschild) den "Verkehrsfluss" oder die Abzweigung im Entscheidungsbaum vorgibt.
- Und wie so oft, wenn man sich nicht an die Regeln hält, wird man bestraft. Das kann sehr demotivierend sein.
- Ergo: In komplexen und dynamischen Umgebungen können starre Regeln jedoch hinderlich sein.

### 2. Prinzipien

- hingegen bieten die nötige Flexibilität, um eigenständiges Denken zu fördern und sich den Gegebenheiten anzupassen.
- Sie delegieren Verantwortung und ermöglichen die Weiterentwicklung von Individuen und Organisationen.



### 1. Prinzipien statt starrer Regeln fördern:

- Geben Sie Ihren Teams Leitlinien (Prinzipien), die den Kontext und die Werte des Unternehmens widerspiegeln, statt starrer Regeln, die keine Flexibilität zulassen.

### 2. Für Entlastung sorgen – Ballast abwerfen bzw. Müll entsorgen:

- Um alle folgenden Punkte überhaupt erst möglich zu machen, braucht es Entlastung. Nur wenn Freiräume im Denken und Entlastungen im Aufgabenbereich stattgefunden haben, sind die Mitarbeiter in der Lage, diese Freiräume auszufüllen.

### 3. Entscheidungsräume schaffen:

- Ermutigen Sie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, in komplexen Situationen eigenständig zu denken und situativ zu entscheiden, anstatt blind einem starren Regelwerk zu folgen.

### 4. Verantwortung und Vertrauen stärken:

- Eine auf Prinzipien basierende Kultur fordert und fördert Verantwortung. Vertrauen Sie Ihren Mitarbeitenden, dass sie durch die Anwendung von Prinzipien die richtigen Entscheidungen treffen.

### 5. Komplexität anerkennen:

- In komplexen Situationen ist es entscheidend, dass Führungskräfte Modelle und Prinzipien anwenden, die Denkprozesse unterstützen, anstatt Handlungsspielräume zu ersticken.

### 6. Flexibilität belohnen:

- Schaffen Sie ein Umfeld, in dem Flexibilität und Anpassungsfähigkeit geschätzt werden, um besser mit der zunehmenden Unsicherheit und Komplexität moderner Märkte umgehen zu können.

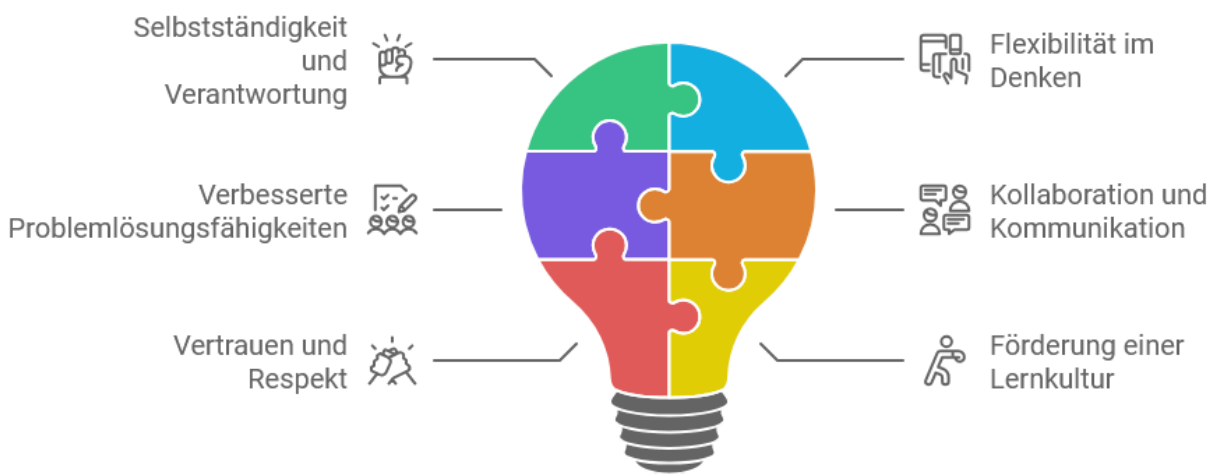
Schlüsselprinzipien für effektive Führung



[Mehr zum Thema Leadership und CRM findet Ihr hier!](#)

Was können Teams lernen und beachten, wenn sie nach Prinzipien statt nach Regeln arbeiten:

Vorteile der prinzipienbasierten Teamarbeit



### 1. Selbstständigkeit und Eigenverantwortung:

- Teams lernen, selbstständig zu handeln und Verantwortung für ihre Entscheidungen zu übernehmen, anstatt sich auf vorgegebene Lösungen zu verlassen. Sie entwickeln ein stärkeres Bewusstsein für die Konsequenzen ihres Handelns.

### 2. Flexibilität im Denken:

- Die Prinzipien ermöglichen kreatives und flexibles Denken. Teams können auf unerwartete Herausforderungen reagieren, ohne durch starre Regeln eingeschränkt zu sein. Sie entwickeln die Fähigkeit, sich dynamisch an Veränderungen anzupassen.

### 3. Bessere Problemlösungsfähigkeiten:

- Da die Prinzipien keine festen Vorgaben machen, müssen die Teams eigenständig Lösungen entwickeln. Dies fördert kritisches Denken und die Fähigkeit, Probleme aus unterschiedlichen Perspektiven zu betrachten.

### 4. Kollaboration und Kommunikation:

- In einer prinzipienorientierten Kultur ist es wichtiger, klar zu kommunizieren und sich im Team abzustimmen. Teams lernen, offen zu diskutieren und gemeinsam Entscheidungen zu treffen, die auf den übergeordneten Leitlinien basieren.

### 5. Vertrauen und Respekt:

- Prinzipien schaffen Vertrauen in die Fähigkeit jedes Einzelnen, eigenverantwortlich zu handeln. Teams entwickeln gegenseitiges Vertrauen und Respekt, weil sie wissen, dass jedes Teammitglied die Prinzipien verstanden hat und verantwortungsvoll handelt.

### 6. Lernkultur fördern:

- Fehler werden als Chance zur Weiterentwicklung und zum Lernen gesehen, da es keine starren Regeln gibt, die genau befolgt werden müssen. Teams werden experimentierfreudiger und fördern eine Kultur des kontinuierlichen Lernens.



## Kundenorientierter Ansatz

Entscheidungsfindung in verschiedenen Szenarien



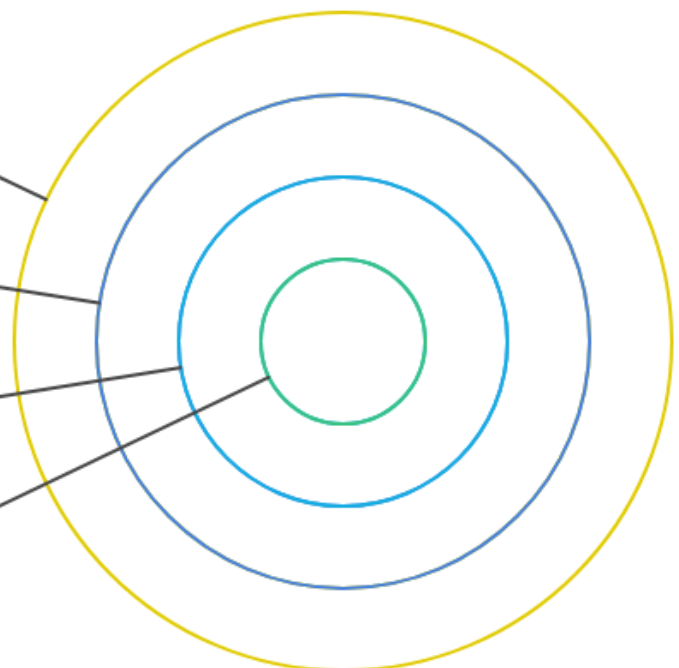
Flexible Prinzipien



Ermächtigte Teams



Kundenorientierung





Prinzipien statt Regeln führen zu mehr Kundenorientierung

Wenn Teams nach Prinzipien statt nach Regeln arbeiten, können sie dynamischer, kreativer und eigenverantwortlicher agieren, was langfristig zu besseren Ergebnissen und einer stärkeren Zusammenarbeit führt. Klingt das nach Scrum oder agilen Methoden? Ja, es gibt durchaus Parallelen.

PS: Was hat das nun mit Kundenorientierung zu tun?

Der Wechsel von starren Regeln zu flexiblen Prinzipien bringt nicht nur intern Vorteile. Teams, die eigenverantwortlich handeln und sich an Prinzipien orientieren, können viel schneller und effektiver auf Kundenbedürfnisse reagieren.

Sie sind besser in der Lage, kreative Lösungen zu finden, agil zu reagieren und damit eine wesentlich kundenorientiertere Arbeitsweise zu etablieren.

### PS: Was hat das nun mit Kundenorientierung zu tun?

Der Wechsel von starren Regeln zu flexiblen Prinzipien bringt nicht nur intern Vorteile. Teams, die eigenverantwortlich handeln und sich an Prinzipien orientieren, können viel schneller und effektiver auf Kundenbedürfnisse reagieren.

Sie sind besser in der Lage, kreative Lösungen zu finden, agil zu reagieren und damit eine wesentlich kundenorientiertere Arbeitsweise zu etablieren. Der Erfolg liegt nicht nur in der internen Zusammenarbeit, sondern auch in der Fähigkeit, den Kunden immer in den Mittelpunkt zu stellen – und bei Bedarf sofort zu entscheiden.

Ob das bei

ein Angebot, das kurz vor der Auftragserteilung steht,

bei einer Reklamation, im Call Center

bei einem Servicefall im Rahmen eines Servicevertrages oder

beim Servicemitarbeiter in der Werkstatt im

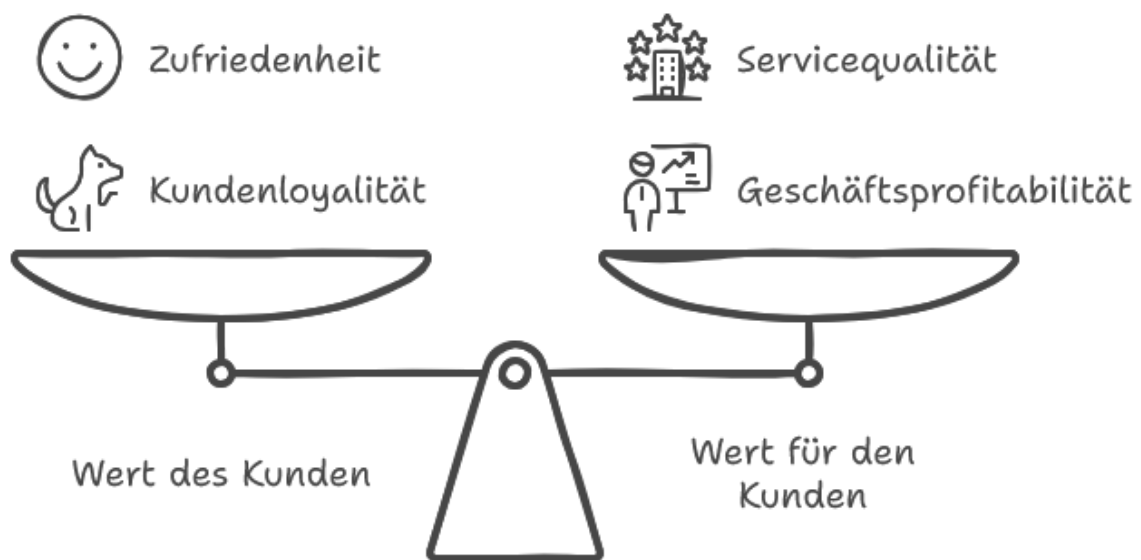
Kundendienstfall.

Es ist die Fähigkeit innerhalb einer Kultur, die richtige Entscheidung zu treffen. Sowohl im Sinne des Unternehmens als auch im Sinne des Kunden.

Das bedeutet:



“Customer Value” (Wert des Kunden für das Unternehmen) ist gleich “Value for the Customer”  
(Wert der Leistung des Unternehmens für den Kunden)



**Das Gleichgewicht zwischen Kundenwert und Servicewert.**

# KONTAKT



## RELATIONSHIP MAGAZIN



+49 38425 429 099



info@1a-relations.com

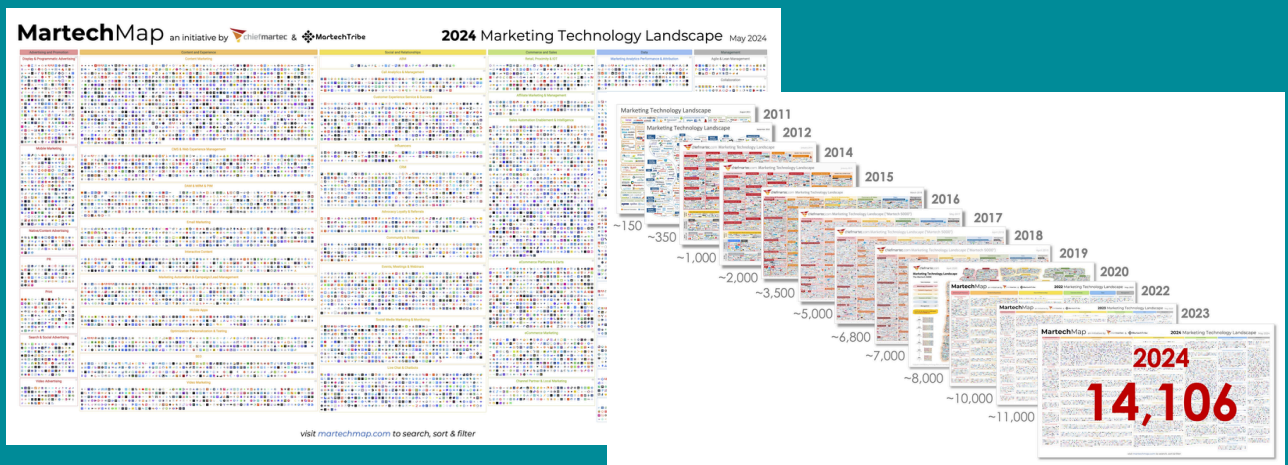


www.CRM-TECH.WORLD  
www.1A-Relations.com

Jetzt Termin kostenlos 30-  
Minuten Beratungstermin  
vereinbaren:



## DIE MARKETING TECHNOLOGY LANDSCAPE 2024 IST DA! SO WHAT?



**WIR HELFEN BEI DER AUSWAHL UND DER  
ZUSAMMENSTELLUNG FÜR IHRE PERFEKTE IT-LANDSCAPE!**