

## Dozent/in

Fr. Moritz

## Arbeitsblätter


## Kursunterlagen


## Entwicklung der personalwirtschaftlichen Dienstleistung

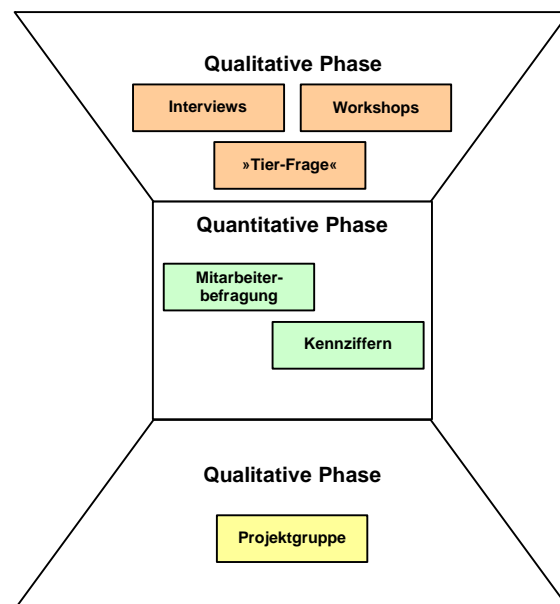
- ⇒ Bestandsaufnahme des derzeitigen Angebots und Analyse der Kundenmeinung
- ⇒ Zusammenführung der Erhebungsdaten
- ⇒ Planung, Erbringung, Information, Evaluation und Weiterentwicklung der personalwirtschaftlichen Dienstleistung

### Die Kundenbefragung

Für die Feststellung der Kundenmeinung und der Kundenwünsche wird der Einsatz der folgenden Erhebungsmethoden empfohlen:

- ⇒ Kennziffern
- ⇒ Interviews und Gespräche
- ⇒ Workshops
- ⇒ schriftliche Befragungen

### Die Phasen der Kundenbefragung zur Qualität der Personalarbeit

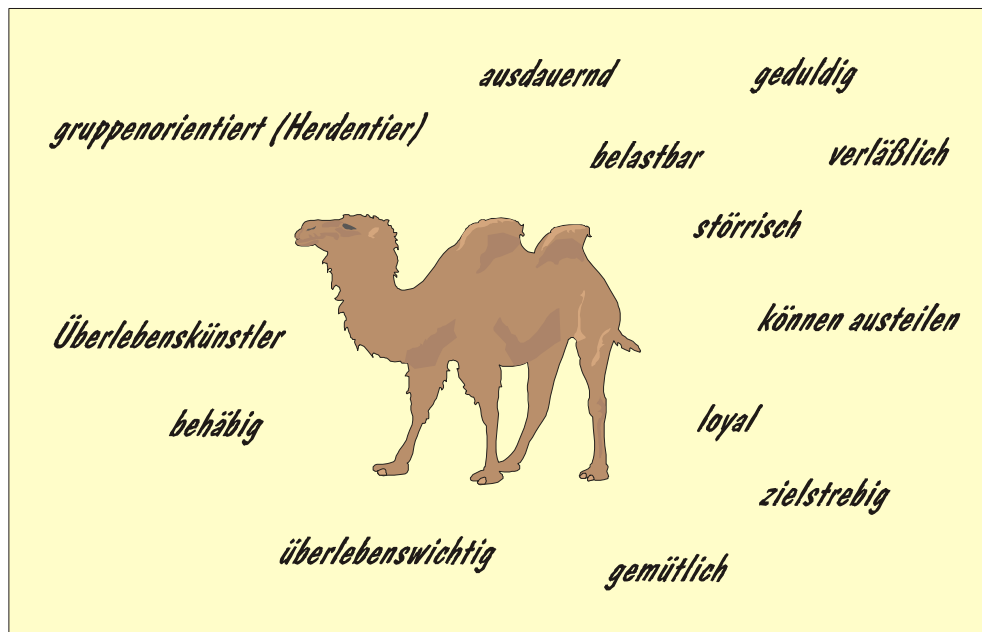
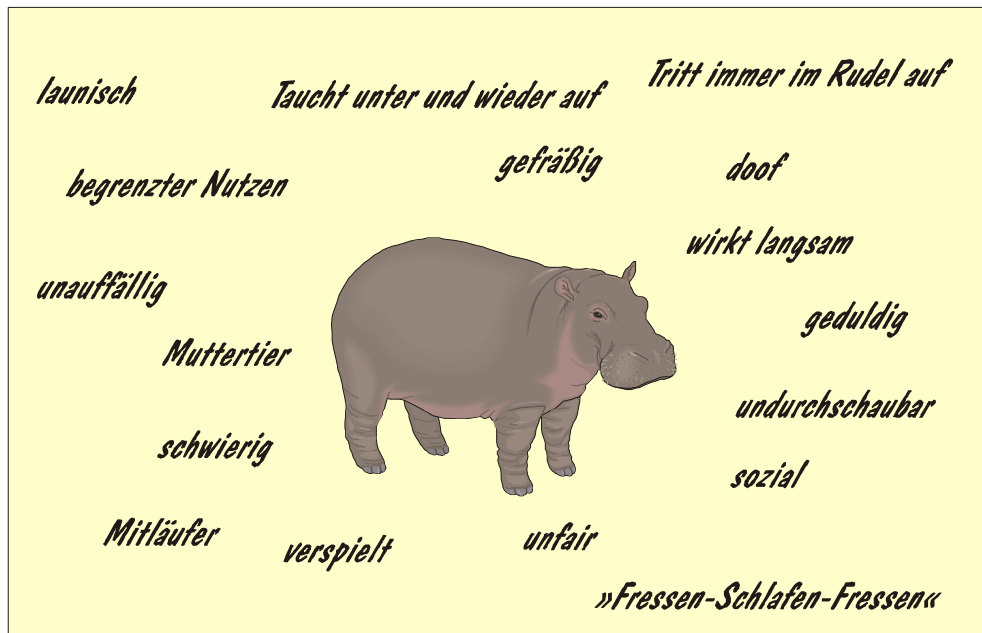


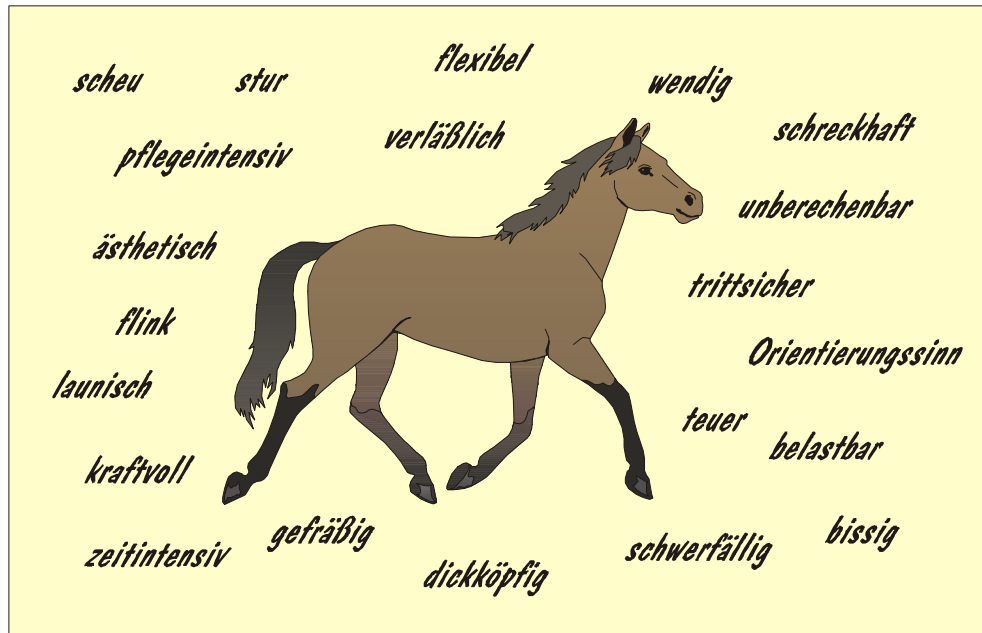
Die Tier-Frage eignet sich besonders gut dazu, die Meinungen und Ansichten der Kunden über die Personalabteilung unverfälscht zu gewinnen. Dabei vergleichen die Teilnehmer die Personalabteilung mit einem Tier ihrer Wahl und schreiben dem Tier bestimmte Eigenschaften zu.

So kann die Personalabteilung beispielsweise mit einem Esel verglichen werden:

- ⇒ Er ist störrisch
- ⇒ Er braucht manchmal Schläge
- ⇒ Man kann ihm alles aufladen
- ⇒ Er zieht den Karren aus dem Dreck

Im nachfolgenden sind die entsprechenden Ergebnisse einer Tier-Frage dargestellt.





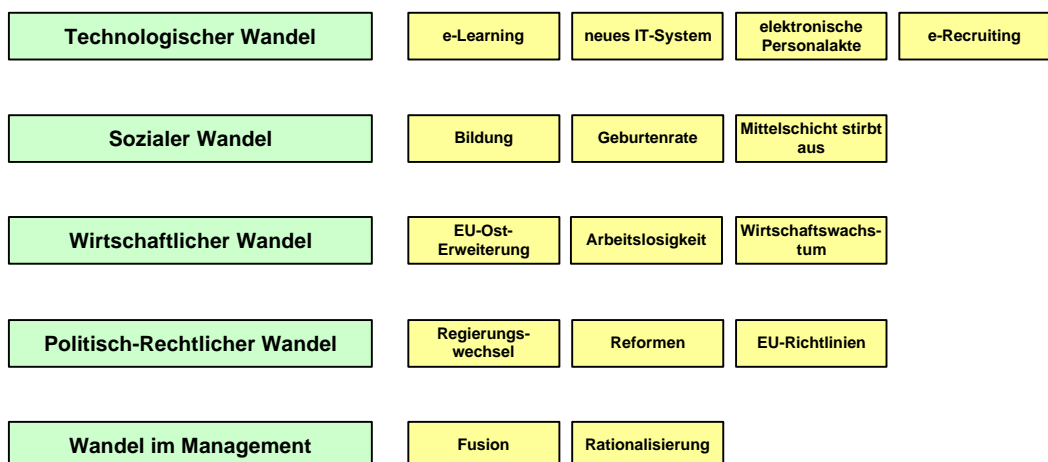
Zusammenführung der Erhebungsdaten

- ⇒ Fremdbild/Selbstbild
- ⇒ Unternehmensvergleiche
- ⇒ Zusammenfassung der Ergebnisse

Planung personalwirtschaftlicher Dienstleistungen

- ⇒ Zusammenfassung der Ergebnisse
- ⇒ Unternehmensstrategie
- ⇒ Entwicklungen (Wandel)
- ⇒ Personalwirtschaftliche Strategie

Entwicklungen, welche die Personalarbeit beeinflussen



### Erbringen von Dienstleistungen

- ⇒ Negative Erfahrungen werden 10 mal mehr kommuniziert
- ⇒ Schlechte Dienstleistung kann nicht zurück genommen werden
- ⇒ Qualität der Dienstleistung (  $QUALITÄT = FACHLICHE QUALITÄT \cdot SERVICE \cdot KOSTEN$  )
- ⇒ Prozessoptimierung ( Zeit, Qualität, Kosten, Innovation)
- ⇒ Organisatorische Qualität
- ⇒ Leistungsvereinbarung
- ⇒ Einbindung der Personalmitarbeiter

### Information über Dienstleistung

- ⇒ Bekanntheit der Ansprechpartner und Leistung
- ⇒ Beitrag zum Erfolg des Unternehmens
- ⇒ Aufbau von Vertrauen

### Evaluation / Weiterentwicklung

- ⇒ Kunden bestimmen
- ⇒ Kundenanforderungen erheben
- ⇒ Leistungen gestalten
- ⇒ Leistungsvereinbarungen treffen
- ⇒ Kundenzufriedenheit ermitteln

