

Das Wesen der Gastfreundschaft

kollektive Intelligenz für Gästezufriedenheit und Kundenbindung

DI Kambiz POOSTCHI

seminare@poostchi.com



Zum **Aufblühen von Kulturen** kommt es, wenn auf eine Frage von heute eine Antwort von morgen gegeben wird.

Zum **Niedergang von Kulturen** kommt es, wenn auf ein Problem von heute eine Antwort von gestern gegeben wird.

- Arnold Toynbee -

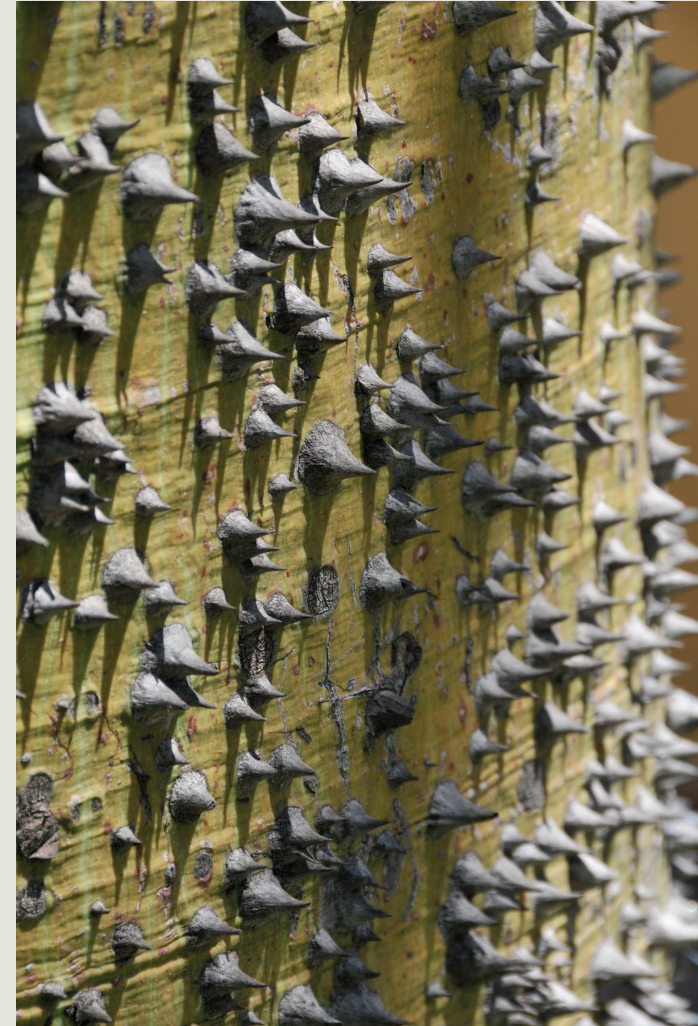
A world map with continents and countries colored in various shades of purple, blue, green, yellow, and orange. The map is centered on the Atlantic Ocean.

Die Probleme unserer Welt
sind **systemischer Natur**,
mit **Stückwerkdenken**
sind sie nicht zu lösen.

*Akzeptierte Ideen haben nicht
mehr die Wirkkraft, aber
wirkungsvolle Ideen sind
noch nicht akzeptiert.*

Das ist das Dilemma unserer Zeit.

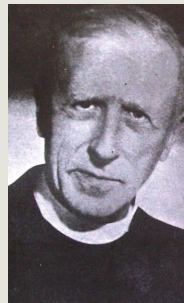
Stafford Beer



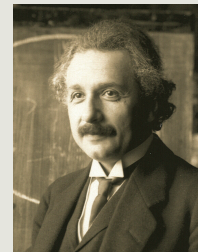
Unser tradiertes Denken ist von zwei hartnäckigen Denkmustern geprägt:

- Zersplitterung des Denkens und Handelns
- Suche nach Lösungsansätzen auf Ebene der Probleme

Der Mensch hat die Aufgabe, der Atomisierung der Individuen und dem Kampf aller gegen alle entgegenzuwirken und so an der Einigung der Welt mitzuarbeiten.



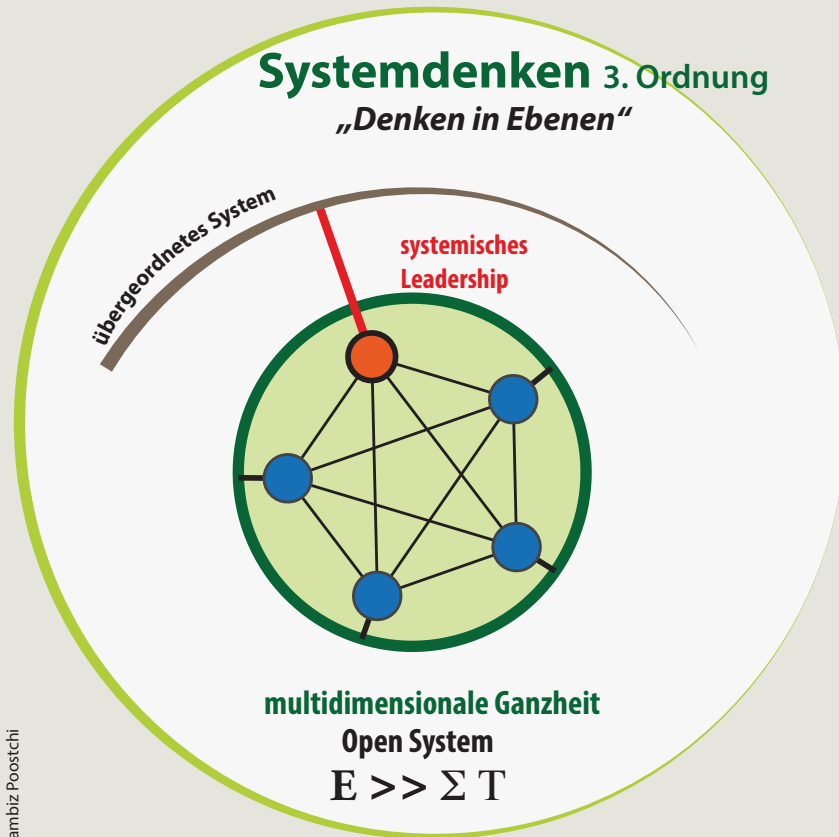
Teilhard de Chardin, 1881 – 1955
französischer Jesuit, Philosoph, Anthropologe und Paläontologe



Albert Einstein, 1879 - 1955
deutscher Physiker und Nobelpreisträger

Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.

→ es braucht einen Ebenenwechsel



*Jedes System findet Sinn und Identität
aus der Zugehörigkeit zum
übergeordneten Ganzen*

Haufendenken
analytisch



Menge / Haufen
 $E < \Sigma T$

*Fokus auf das
Individuum*

ICH vs DU
Wettbewerb

SD 1. Ordnung
vernetztes Denken



Netzwerk
 $E = \Sigma T$

*Alles ist mit allem
verbunden*

ICH + DU
Kooperation

SD 2. Ordnung
holistisches Denken

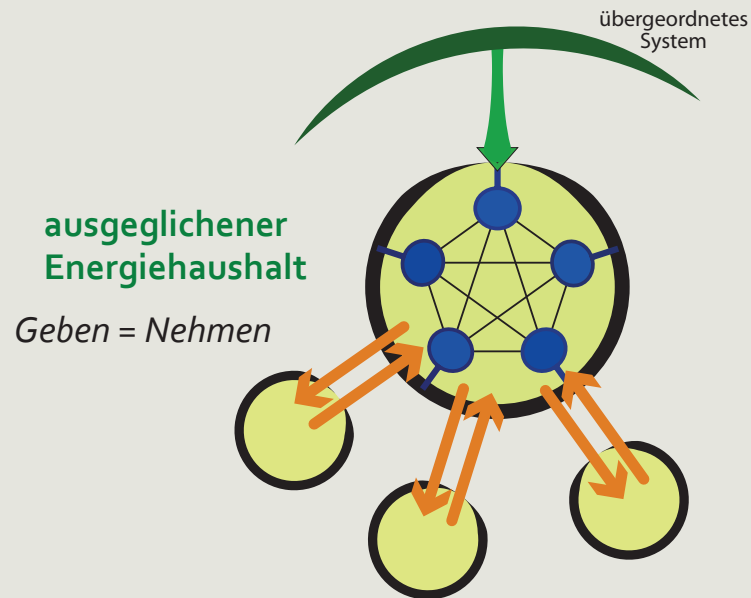


Holon
 $E > \Sigma T$

*Das Ganze ist mehr als
die Summe der Teile*

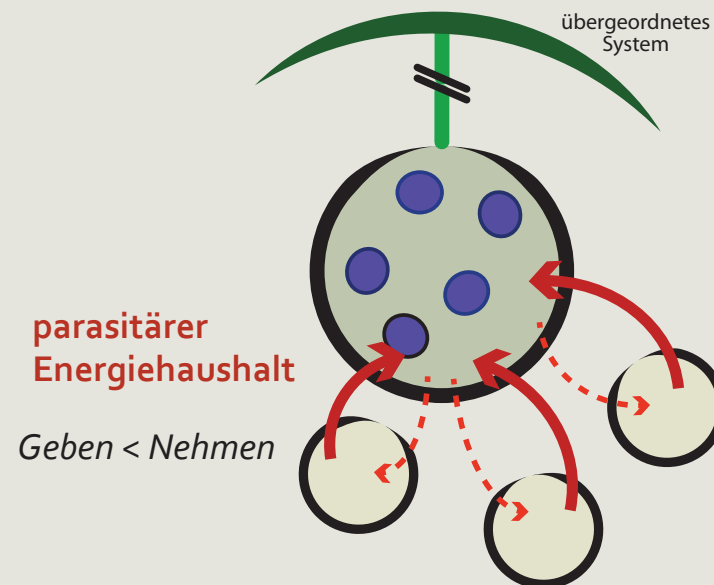
WIR
Gemeinschaft

Offenes System



- fördert soziales Umfeld
- Kooperation (Haltung der Fülle)
- organisches Wachstum im Einklang mit Umwelt
- Verantwortung für Wohl des übergeordneten Systems
- CSR = Bestandteil der Systemidentität
- Sinn für das Ganze

Geschlossenes System in Entropie (Auflösung)



- saugt das Umfeld aus
- im Verdrängungswettbewerb (Mangelhaltung)
- krebsartiges Wuchern auf Kosten des Umfelds
- schädigt das übergeordnete System
- CSR als Ausdruck der Image-Ethik
- fragmentiertes Denken

GEWINN DURCH TEILEN

Ein Farmer, dessen Mais auf staatlichen Landwirtschaftsmessen immer den ersten Preis gewann, hatte die Angewohnheit, seine besten Samen mit allen Farmern in der Nachbarschaft zu teilen.

Man fragte ihn, warum er das täte und er antwortete:

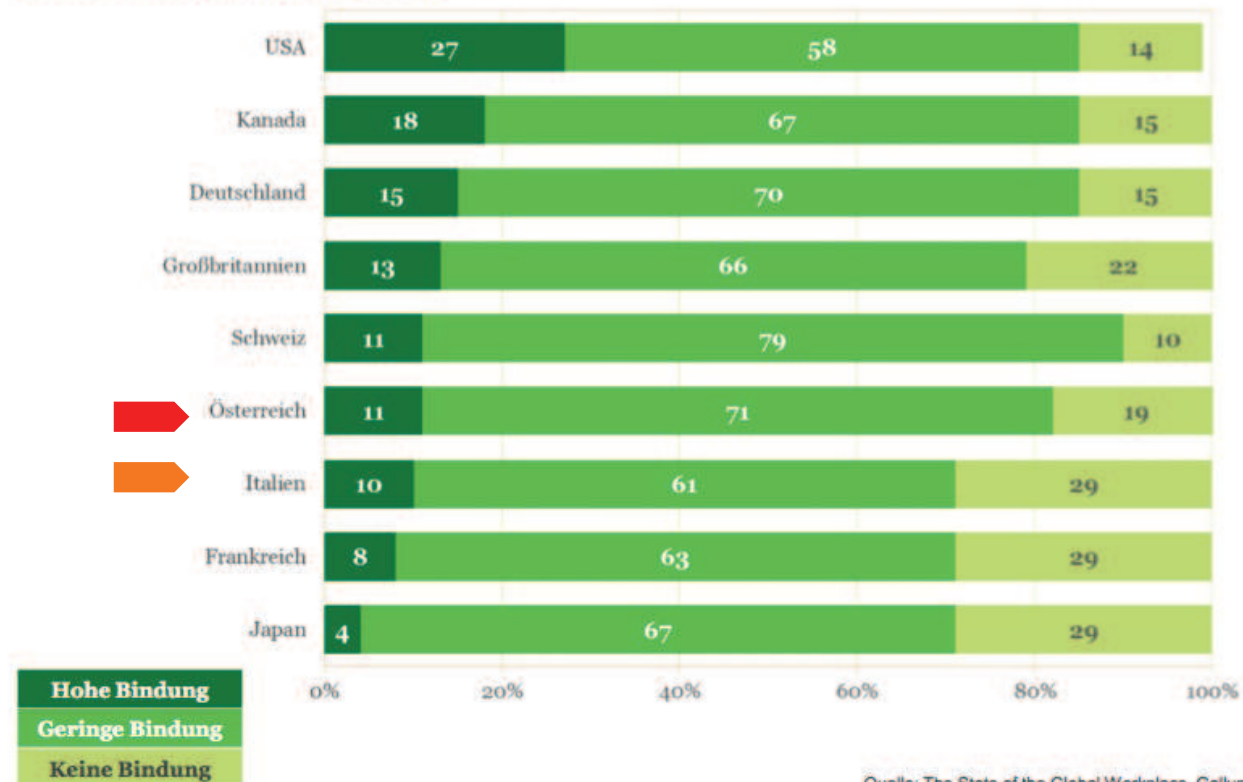
„Es liegt in meinem ureigensten Interesse, ich lebe ja nicht allein für mich. Der Wind trägt die Pollen von einem Feld zum anderen. Wenn also meine Nachbarn minderwertigen Mais züchten, vermindert die Kreuzbestäubung auch die Qualität meines Kornes. Darum liegt mir daran, dass auch sie nur den allerbesten anpflanzen.“

Poostchi, *Goldene Äpfel, Sinnbilder des Lebens*

Mitarbeitermotivation

GALLUP ENGAGEMENT INDEX 2014

INTERNATIONALER VERGLEICH



Quelle: The State of the Global Workplace, Gallup 2014

Copyright © 2014 Gallup, Inc. All rights reserved.

GALLUP®

KPMG-Konfliktkostenstudie 2009

Die Kosten von Reibungsverlusten in Industrieunternehmen

Dimensionen: *Einzelperson, Team und Organisation*

Konfliktkostenkategorien:

- *Mitarbeiterfluktuation*
- *Krankheit und Fehlzeiten*
- *Missbrauch von Arbeitszeit*
- *Kundenfluktuation*
- *gescheiterte oder verzögerte Projekte*

KPMG-Konfliktkostenstudie 2009

Die Kosten von Reibungsverlusten in Industrieunternehmen

Gescheiterte und verschleppte Projekte am teuersten:

50% der Unternehmen € 50.000,- pro Jahr

10% der Unternehmen sogar € 500.000,- pro Jahr

93% der Betriebe in der Lage, konkrete Angaben zu Kosten durch
Personalwechsel bzw. Mitarbeiterfluktuation zu machen

50% der Unternehmen konnten die Verluste durch **kontraproduktives** oder
gar **betriebsschädigendes Verhalten** von Mitarbeitern beziffern

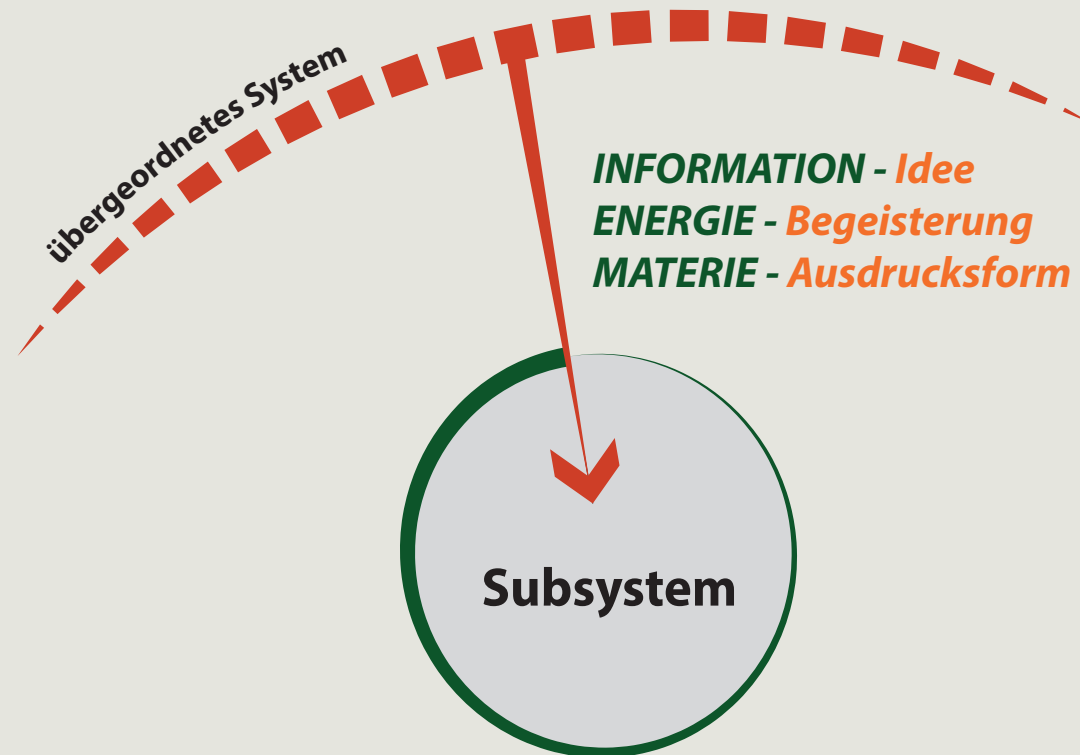
Bei zwei Dritteln der Kategorien bestehen **Informationsdefizite**

Schlussfolgerung:

1. Konfliktkosten sicherlich noch höher
2. indirekte Kosten und Folgekosten kommen noch hinzu
3. bei genauerer Untersuchung weitere Kosten zu erwarten,
die alle bisherigen Schätzungen übersteigen werden

Voraussetzung für intrinsische Motivation

Zustrom aus übergeordnetem System



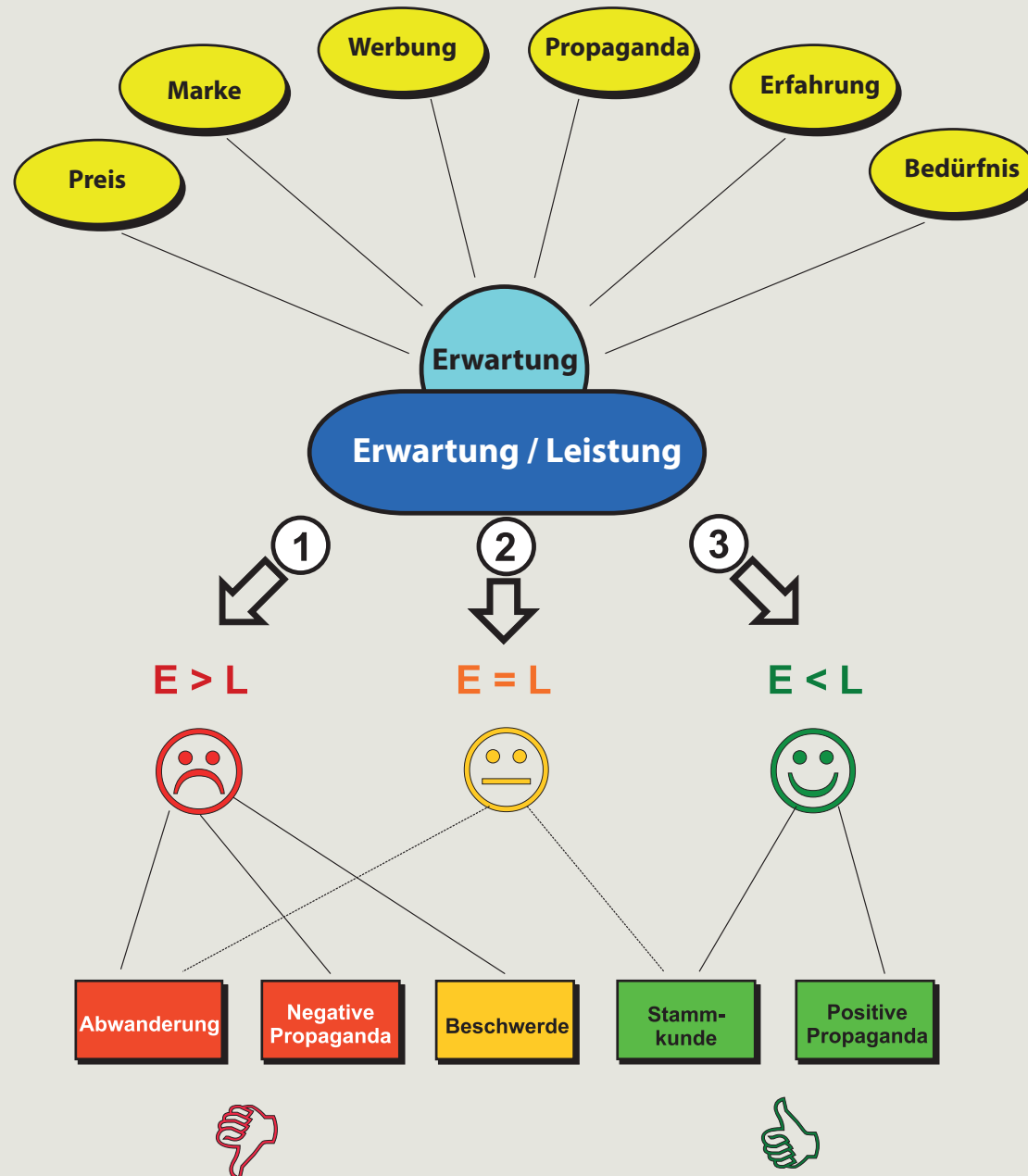
DIE DREI STEINMETZEN ...

Als man das Münster zu Freiburg baute, beobachtete ein Passant drei Steinmetzen, die am Bauwerk im Einsatz waren. Der eine saß und haute Quader zurecht für die Mauern der Wand. „Was machst du da?“ fragte der Mann diesen nach seiner Arbeit. „Ich haue Steine, wie du siehst“, seufzte dieser.

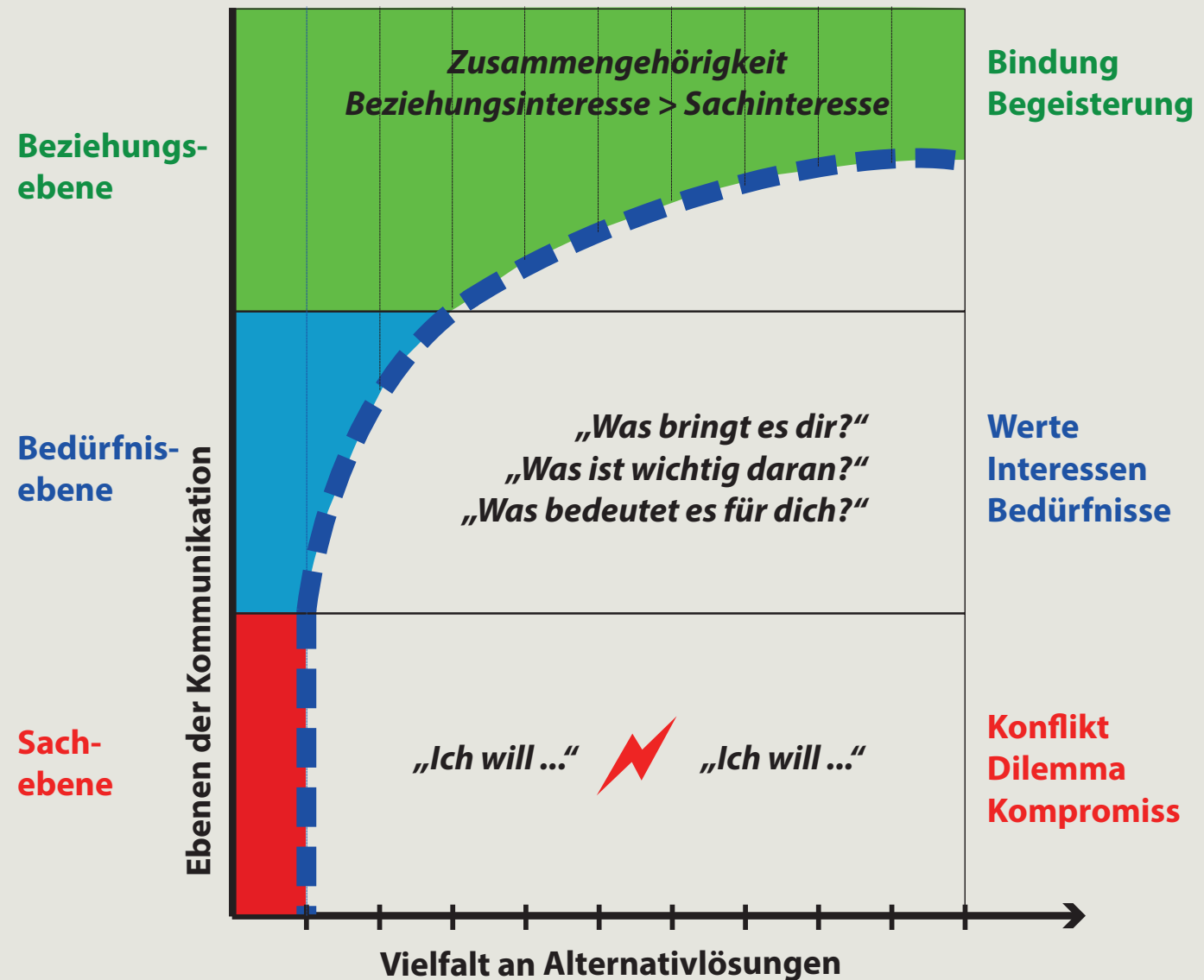
Ein anderer Arbeiter mühte sich um das Rund einer kleinen Säule für das Blendwerk der Tür. „Was machst du da?“, sprach ihn der Passant an. „Ich verdiene Geld für den Lebensunterhalt meiner Familie“, gab er zur Antwort ohne aufzublicken.

Ein dritter arbeitete gebückt am Ornament einer Kreuzblume für den Fensterbogen, mit dem Meißel vorsichtig tastend. „Was machst du da?“
„Ich baue an diesem Dom zum Lobpreis des Herrn.“

Erwartung vs. Leistung



Bandbreite für Lösungen



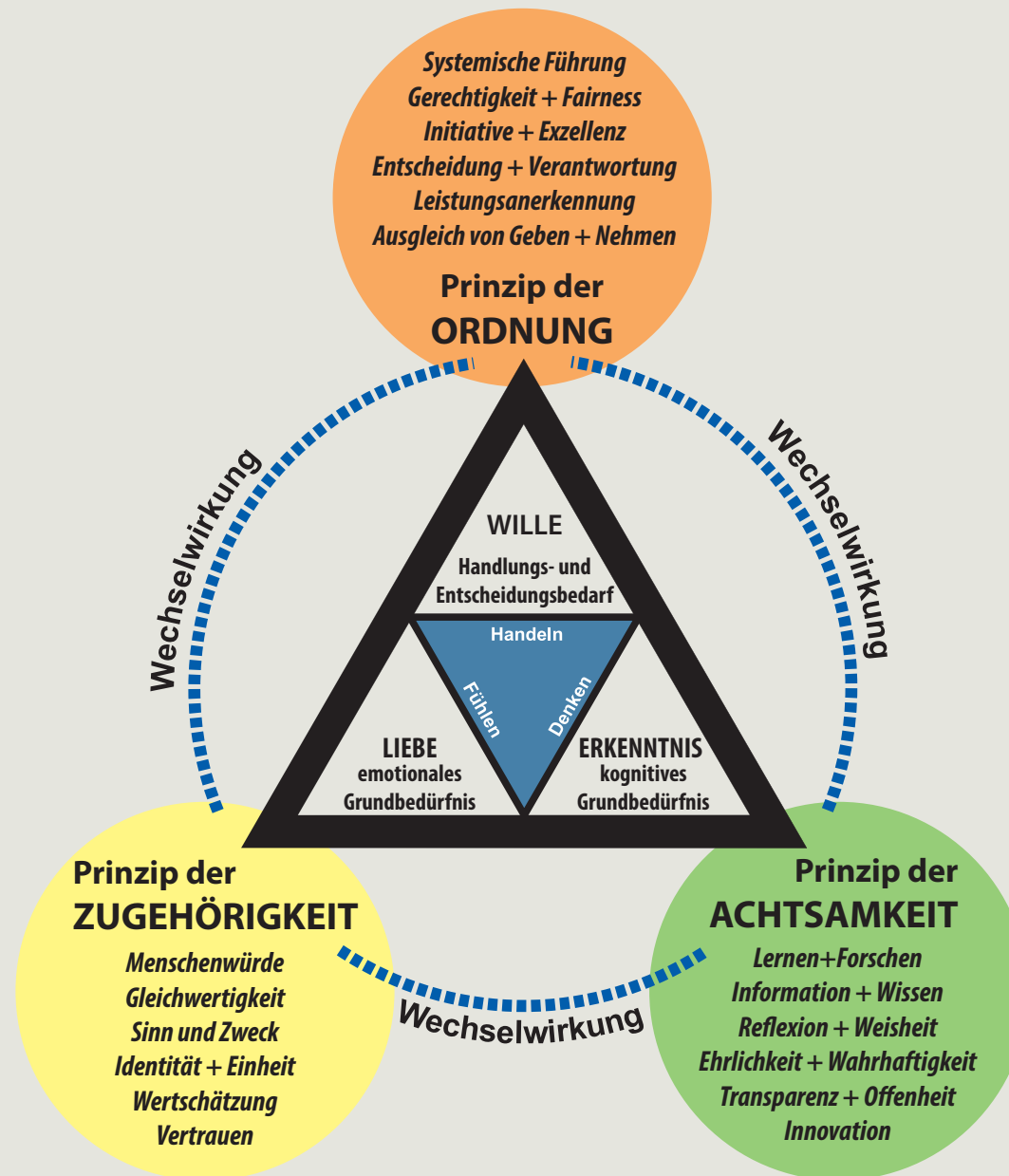


Der Kunde ist **nicht KÖNIG.**

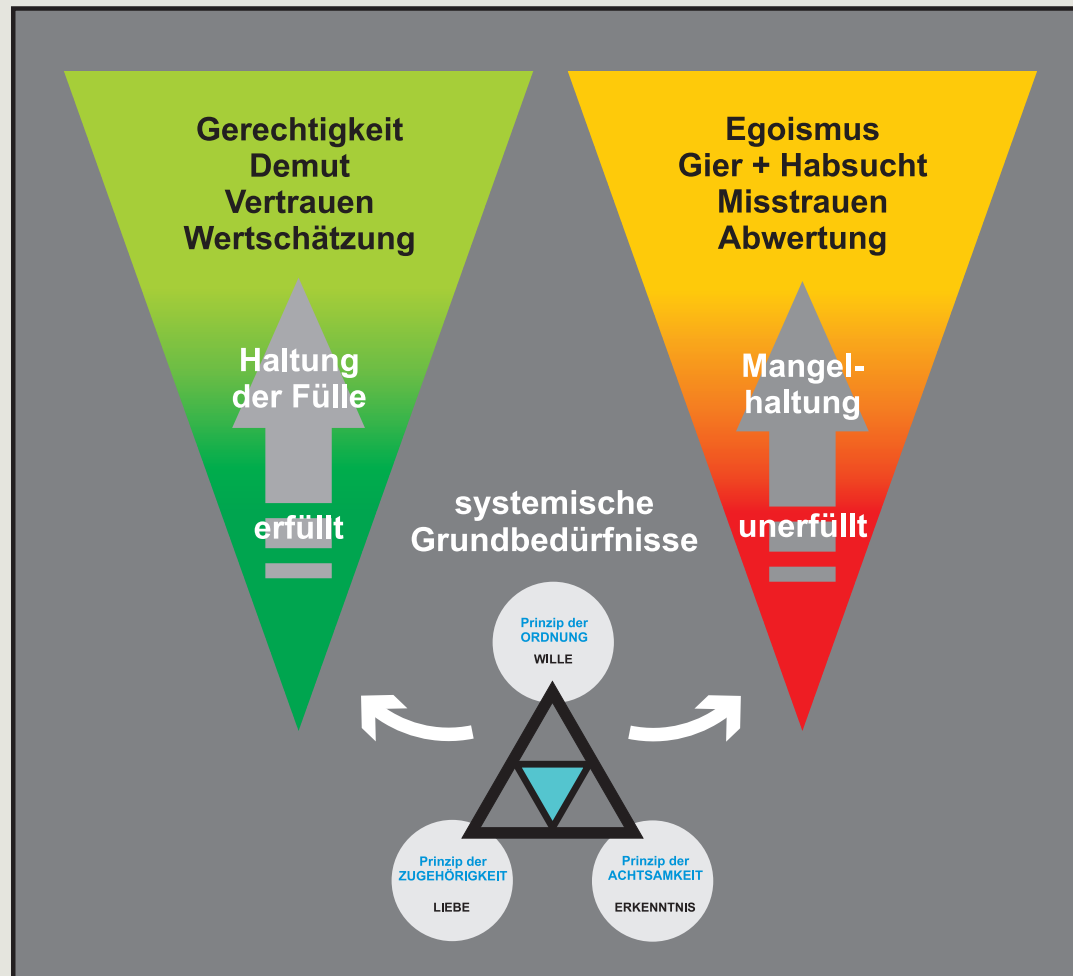
Der Kunde ist ein **MENSCH** ...



Systemische Leitprinzipien



Mangel und Fülle



„Geschäftstätigkeit, die nichts zum menschlichen Wachstum und Wohlergehen beiträgt, ist es nicht wert getan zu werden, unabhängig davon, wie viel Gewinn sie in kurzer Zeit abwirft.“

Mihály Csikszentmihályi



*Wer sich zwei Monate für andere interessiert,
gewinnt mehr Freunde, als jemand,
der zwei Jahre lang versucht,
sich für andere interessant zu machen.*

Dale Carnegie



*„Wer das Vorrecht genießt zu wissen,
trägt die Verantwortung zu handeln.“*

Albert Einstein



DI Kambiz POOSTCHI
seminare@poostchi.com

Publikationen von Kambiz Poostchi



Goldene Äpfel

Sinnbilder des Lebens

Verlag Via Nova
ISBN 3-936486-51-4 2004 / 5. Auflage
Gebunden € 23,10



Spuren der Zukunft.

Vom Systemdenken zur Teampraxis

Terra Media Verlag
ISBN 3-89483-111-1 2006
Gebunden € 29,90

zur Zeit vergriffen



Der Sinn für das Ganze

Von der fragmentierten Gegenwart zur systemischen Zukunft

OSYSPUBLISHING
ISBN 978-3-9503695-0-2 2013
Gebunden € 29,90