



E-LEARNING

Niveau 3



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

WA2: Kommunikation und Marketing

3.3 Beziehungen aufbauen und verbessern: Teil A

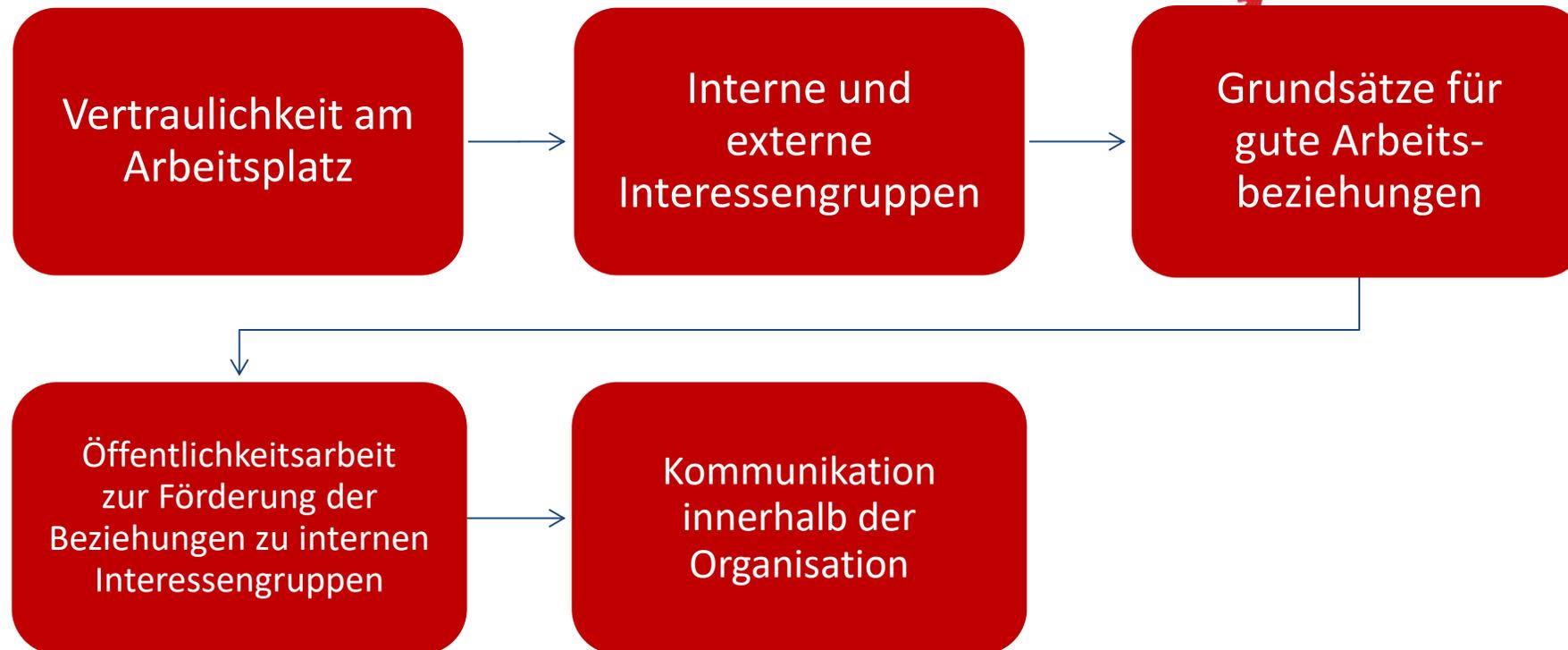
LE3.7 Grundsätze des Datenschutzes, der Sicherheit und der Vertraulichkeit am Arbeitsplatz und im Geschäftsumfeld kennen und diese Grundsätze effektiv und effizient anwenden

LE3.8 Grundsätze für gute Beziehungen zu Kunden und anderen externen Interessengruppen einhalten, diese Grundsätze effektiv anwenden und entsprechende Öffentlichkeitsarbeit betreiben

LE3.9 Grundsätze guter Arbeitsbeziehungen innerhalb der Organisation einhalten und diese Grundsätze effektiv anwenden



Roadmap



Definition

- Geheimhaltung von Kunden- und Geschäftsinformationen
- Vertrauliche Behandlung aller Informationen, die Sie erhalten
- keine Weitergabe von Informationen außerhalb des Arbeitsplatzes
- Zugriff auf Dateien nur mit Erlaubnis
- keine Gespräche über geschäftliche Angelegenheiten außerhalb des Arbeitsplatzes

Gegen eine Person oder Organisation, die Kunden- und Geschäftsinformationen preisgibt, können rechtliche Schritte eingeleitet werden.

Vertraulichkeit am Arbeitsplatz

- **Krankenakte**
- **Datenschutz**
- **Privatsphäre**

Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

Vertraulichkeit am Arbeitsplatz

Sie erhalten zwei kurze Szenarien zum Thema Vertraulichkeit am Arbeitsplatz.

Lesen Sie sie aufmerksam durch und beantworten Sie die begleitenden Multiple-Choice-Fragen, indem Sie Ihr kritisches Denkvermögen einsetzen.

Auf jede Frage gibt es nur eine richtige Antwort.

Warum ist Vertraulichkeit wichtig?

Es gibt **persönliche Informationen**, die nicht weitergegeben werden dürfen, wie etwa zu medizinischen Fragen oder privaten Problemen (z. B. Scheidung).

Sowohl das Unternehmen als auch die Mitarbeitenden sollten dies respektieren.

Persönliche Assistenten werden oft mit vertraulichen Informationen konfrontiert

- bezogen auf den Rest der Mitarbeitenden
- bezogen auf die Führungskraft selbst

Sich absichern

- Sie sollten **NIEMALS** Informationen an andere weitergeben, es sei denn, sie sind für Ihre Arbeit oder die Arbeit der anderen unbedingt erforderlich.
- Wenn Sie sich nicht sicher sind, fragen Sie einfach nach!

- Stellen Sie sicher, dass vertrauliche Informationen bei ihrer Beseitigung, Speicherung, Übermittlung oder ihrem Empfang wirksam gegen eine unzulässige Offenlegung geschützt werden.
- Wenn Sie vertrauliche Informationen weitergeben, sollten Sie nur die Informationen weitergeben, die für diesen Zweck erforderlich sind.
- Stellen Sie sicher, dass Personen, an die Sie Informationen weitergeben, auch verstehen, dass die Informationen vertraulich zu behandeln sind und dass sie dies so respektieren müssen.

Interessengruppen

Personen, die ein berechtigtes Interesse am Unternehmen haben



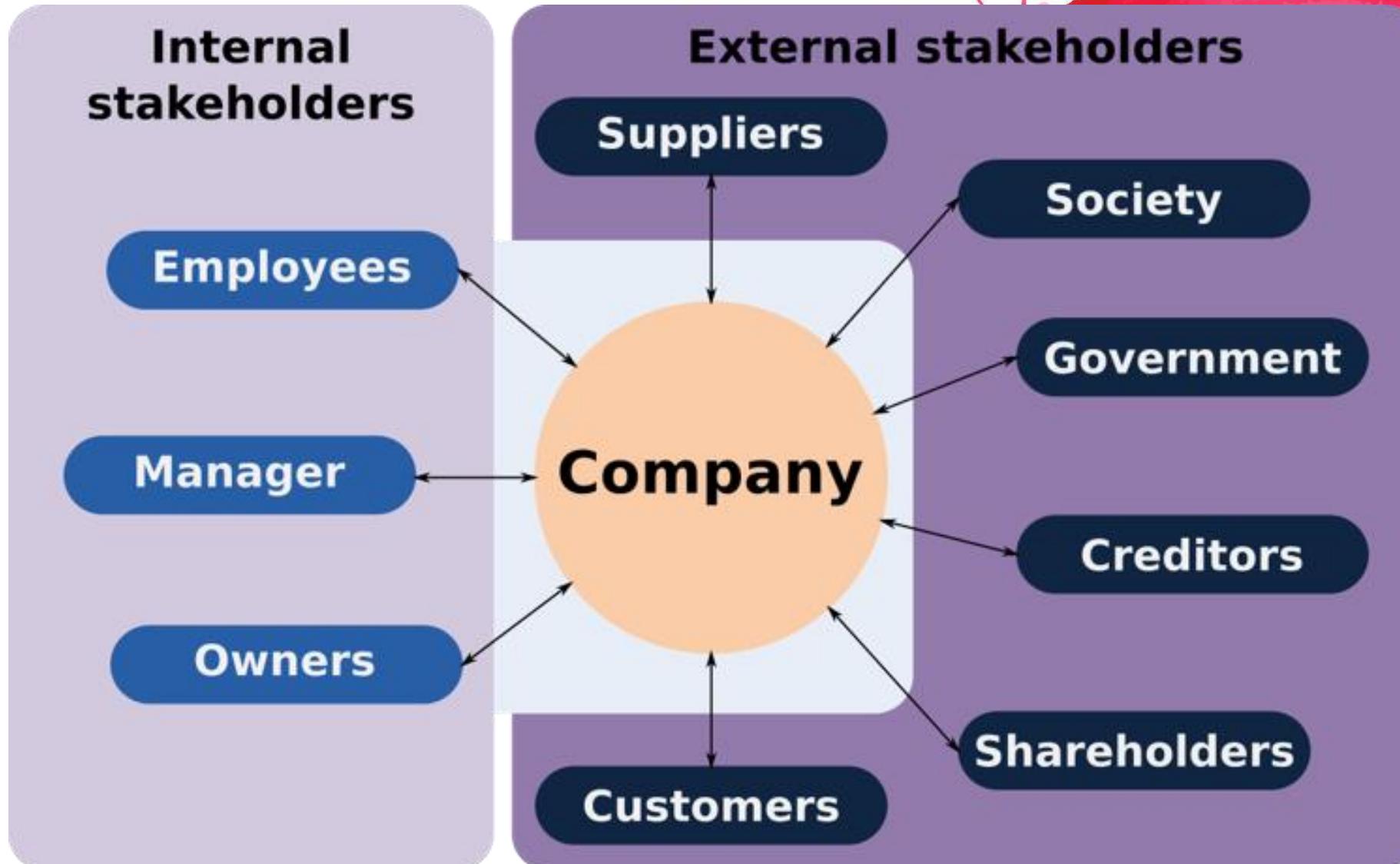
Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

Verletzung der Vertraulichkeit

Sie erhalten ein hypothetisches Szenario. Das Szenario bezieht sich auf das Thema der Vertraulichkeit am Arbeitsplatz. Lesen Sie es sorgfältig. Beantworten Sie dann bitte die folgenden Fragen auf der Grundlage des Wissens, das Sie in dieser Einheit erworben haben.

Bitte schreiben Sie Ihre Antworten auf die folgende Folie.





Interne Interessengruppen

Mitarbeitende, Führungskräfte, Eigentümer/Aktionäre

Sie alle haben mit Löhnen und der Arbeitsplatzstabilität sowie von anderen Leistungen zu tun. Führungskräfte können Boni erhalten, also wollen sie, dass das Unternehmen erfolgreich ist. Eigentümer/Aktionäre verdienen mehr Geld, wenn das Unternehmen gut läuft.

Externe Interessengruppen **Kundschaft, Zuliefernde, Regierung**

Sie haben mit dem Unternehmen zu tun, sind aber nicht direkt hier beschäftigt. Die Kundschaft ist an den Preisen und der Qualität des Produkts interessiert. Zuliefernde sind am Erfolg und an der Stabilität des Unternehmens interessiert, um sicherzustellen, dass sie auch in Zukunft das Unternehmen als Kunden haben werden. Im Interesse der Regierung ist es, dass Unternehmen Steuern zahlen und bei der Beschäftigung von Mitarbeitenden die Gesetze einhalten.

Bestimmung der drei wichtigsten Kunden (Stakeholder)

- "Hallo Sarah! Kannst du mir ein Flugticket für Paris am Samstagmorgen buchen?"
- "Herr Schmidt, gibt es einen aktuellen Kontoauszug?"
- "Marie, können wir heute Blumen an alle Personen im Büro namens Andreas oder Andrea schicken?"

Reisebüro

Bank

Blumenladen

- 
- **verbesserte Teamarbeit**
 - **verbesserte Arbeitsmoral**
 - **Bindung der Mitarbeitenden**
 - **höhere Produktivität**

Akzeptanz

- Akzeptieren Sie die Menschen so wie sie sind.
- Akzeptieren Sie, dass jeder Mensch einzigartig ist.

Respekt

- Begegnen Sie allen Menschen mit Respekt.
- Manipulieren Sie andere nicht.
- Respektieren Sie das Recht anderer, so zu sein, wie sie sind, und versuchen Sie nicht, sie zu ändern.

Wichtige Grundsätze für gute Arbeitsbeziehungen

Verständnis

- Haben Sie ein klares Verständnis von sich selbst und anderen.
- Versuchen Sie, die Unterschiede zu schätzen, die jeden Menschen einzigartig und besonders machen.



Transparenz

- Seien Sie offen und ehrlich.
- Ermutigen Sie andere, sie selbst zu sein.
- Fördern Sie ein Gefühl der Offenheit.
- Lassen Sie nicht zu, dass Veranlagung,
- Voreingenommenheit oder Vorurteile offenen und harmonischen Beziehungen im Wege stehen.



Wichtige Grundsätze für gute Arbeitsbeziehungen

Urteilsfreiheit

- Urteilen Sie nicht über andere.
- Akzeptieren und praktizieren Sie die Überzeugung, dass wir alle unterschiedlich und einzigartig sind.
- Gehen Sie auf andere mit der Einstellung zu, dass es in einer bestimmten Situation mehr Antworten gibt als nur "richtig" oder "falsch".
- Nehmen Sie diese Unterschiede in der Wahrnehmung als Chance zum Lernen an.

Wichtige Grundsätze für gute Arbeitsbeziehungen

Empowerment

- Seien Sie selbstbestimmt.
- Suchen Sie nicht nach äußeren Einflüssen, von denen Sie Ihre Gefühle oder ihre Einstellungen leiten lassen.
- Ermutigen Sie alle, mit denen Sie in Kontakt kommen, respektieren Sie deren Individualität und fördern Sie deren Mitarbeit.
- Seien Sie bereit zuzugeben: "Ich habe nicht alle Antworten".

Wichtige Grundsätze für gute Arbeitsbeziehungen

Vertrauen

- Gehen Sie von einer grundlegenden Basis an Ehrlichkeit aus.
- Seien Sie ehrlich zu anderen.
- Fördern Sie proaktiv ein Umfeld, das zu offenen Diskussionen und unterschiedlichen Standpunkten einlädt.
- Wahren Sie Vertraulichkeit, wenn andere sich Ihnen anvertrauen.

Verhältnis zu Kundschaft und internen Interessengruppen verstehen

Ein freundliches Image und gute Beziehungen am Arbeitsplatz waren die Antwort auf eine der zwölf Schlüsselfragen, die die Arbeitszufriedenheit vorhersagten.

- Machen Sie PR-Aktivitäten.
- Denken Sie an z.B. Geburtstage, Jubiläen usw.
- Gehen Sie zu persönlichen Treffen mit dem Team außerhalb der Arbeit.
- Bleiben Sie in Kontakt.
- Seien Sie freundlich.
- Zeigen Sie aufrichtiges Interesse (z. B. wenn Sie wissen, dass das Kind einer Kollegin krank war - fragen Sie nach seinem Befinden), aber seien Sie diskret.

Wie man Beziehungen zu wichtigen Interessengruppen pflegt



Verhalten der Mitarbeitenden

die Reaktion eines Beschäftigten auf eine bestimmte Situation am Arbeitsplatz

Die Beschäftigten müssen sich am Arbeitsplatz sensibel verhalten, um:

- Wertschätzung und Respekt von anderen zu erlangen
- eine gesunde Arbeitskultur zu erhalten
- niemals andere Beschäftigte anzuschreien, Gerüchte zu verbreiten oder Führungskräfte zu kritisieren
- höflich zu sein und leise zu sprechen
- andere beim Arbeiten nicht zu stören

- Positive Beziehungen am Arbeitsplatz sind entscheidend für den beruflichen Erfolg.
- Beziehungen können sich positiv oder negativ auf Ihre Zufriedenheit mit der Arbeit, Ihre Aufstiegsmöglichkeiten und die Anerkennung Ihrer Leistungen auswirken.
- Wenn Sie positive Beziehungen aufbauen, fühlen Sie sich **im Umgang mit anderen wohler und weniger eingeschüchtert**. Sie fühlen sich den Menschen, mit denen Sie die meiste Zeit Ihrer Arbeitszeit verbringen, enger verbunden.

Bedürfnis nach positiven Beziehungen am Arbeitsplatz

- macht produktiver
- verbessert die psychologische
Verfassung
- macht kundenorientierter





Gutes Verhalten



**besseres Arbeitsumfeld
höhere Kundenorientierung**



Was denken die Mitarbeitenden darüber?

Michael:

“Es ist am besten, nicht mit Geburtstagsfeiern anzufangen. Mein Chef hat recht. Wenn er die Arbeit oder den Beitrag von Beschäftigten anerkennen will, kann er das tun, indem er ihnen am Ende des Jahres einen Bonus gibt.”

Peter:

“Ich denke, dass das eine gute Sache ist. Dadurch fühlt man sich anerkannt und als Teil des Teams. Mein Vorgesetzter schenkt uns immer eine Karte und ein kleines Geschenk, meistens Schokolade. Das finde ich sehr schön und ich fühle mich wertgeschätzt.”

Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

Verbesserung von schlechten Arbeitsbeziehungen

Fallstudie:

Die Pegasus Corporation ist ein mittelgroßes Unternehmen im Bereich der künstlichen Intelligenz mit über 200 Mitarbeitern. Trotz des Erfolgs bei der Produktinnovation ist die Moral der Mitarbeitenden rückläufig. Mangelnde Kommunikation unter den Mitgliedern führte zu einer geringeren Zusammenarbeit, einer höheren Fluktuationsrate und einem geringeren Engagement der Mitarbeitenden.

Beschreiben Sie als Leitung der Personalabteilung, welche Initiativen Sie ergreifen würden, um die Beziehungen am Arbeitsplatz zu verbessern.

Bitte geben Sie im folgenden Text eine kurze Antwort.

Erforderlichkeit einer schriftlichen Entschuldigung

Insbesondere im Fall von:

- Beschwerden aus dem Kundenkreis
- Meinungsverschiedenheiten mit zuliefernden Unternehmen

Schriftliche Kommunikation

- gilt als formeller als mündliche Kommunikation.
- E-Mail weniger formell als Geschäftsbrief usw.

Förmliche Ausdrucksweise nötig

- Umgangssprache nicht akzeptabel
- Beachtung der korrekten förmlichen Anrede (“Sie”, “Ihnen”)

Sehr geehrte Frau Maier,

für Ihre Teilnahme an unserer Kundenveranstaltung “Nachhaltige Ernährung aus der Region” möchten wir Ihnen herzlich danken und hoffen, dass Sie neue Impulse mitnehmen konnten.

Wir haben erfahren, dass Ihr Mantel nach Veranstaltungsende nicht mehr an der Garderobe auffindbar war und möchten uns für diese Unannehmlichkeiten bei Ihnen entschuldigen.

Der Vorfall wurde bereits bei unserer Versicherung gemeldet, die sich direkt mit Ihnen in Verbindung setzen und den Schaden regeln wird.

Mit freundlichen Grüßen
Simon Müller

Wie effektiv sind Sie bei der Anwendung der Maßnahmen?

Versuchen Sie, von den internen und externen Interessenvertretern ein Feedback zu Ihren PR-Aktivitäten zu erhalten. Hat ihnen die Party gefallen (*Sie werden erst feststellen, dass es ihnen nicht gefallen hat, wenn sie im nächsten Jahr nicht kommen*).

Versuchen Sie, die Qualität Ihrer täglichen Arbeit ständig zu verbessern.

PR-Aktivitäten zur Förderung der Beziehungen zu internen Interessengruppen

- **Ausflüge**
- **Feste**
- **Familien einladen**
- **Veranstaltungen**
- **Mittagessen**
- **Abendessen**
- **Sport im Team**

- **Definieren Sie die Zielgruppe:**
→ Liste der wichtigsten Interessengruppen
- **Definieren Sie deren Bedarfe:**
→ "Was wollen sie wissen?"
- **Erstellen Sie einen Kommunikationsplan:**
→ flexibel und doch konsequent
- **Wählen Sie das Kommunikationsmedium:**
→ geeignetes Medium um sicherzustellen, dass Informationen erfolgreich übermittelt werden.
- **Bereiten Sie den Inhalt vor.**



PR-Recherche

- Umfragen
 - Telefon
 - E-Mail
 - Persönliche Gespräche
- Fokusgruppen
- Feedback
- Online-Foren
- Datenbank-Analyse



Wir müssen zunächst Ihre Bedarfe verstehen!

Direktwerbung oder Online Informationsmaterial

Soziale Aktivitäten

- Ausflüge, Feste, Abendessen/Mittagessen, Veranstaltungen
- Weihnachtskarten, Geburtstagskarten und andere Glückwünsche

Newsletter

Wohltätigkeit bzw. Corporate Social Responsibility (CSR)



Quiz

Den **Quiz-Button** betätigen, um das Quiz zu bearbeiten.

PR-Aufgaben für externe Stakeholder-Beziehungen

Beantworten Sie die folgenden Multiple-Choice-Fragen zu PR-Aufgaben für externe Stakeholder-Beziehungen. Auf jede Frage gibt es nur eine richtige Antwort.

1. Was ist der erste Schritt bei der Vorbereitung von PR-Aktivitäten zur Förderung der Beziehungen zu externen Stakeholdern?

Feedback

Planung

Umsetzung

Analyse

Mündliche Kommunikation

- Telefon
- Direkt mit Beschäftigten sprechen

Direkter Kontakt vor Ort

- Vereinbarte Termine im Büro (Zeitersparnis)
- Teambesprechungen
- Sitzungen
- Präsentationen

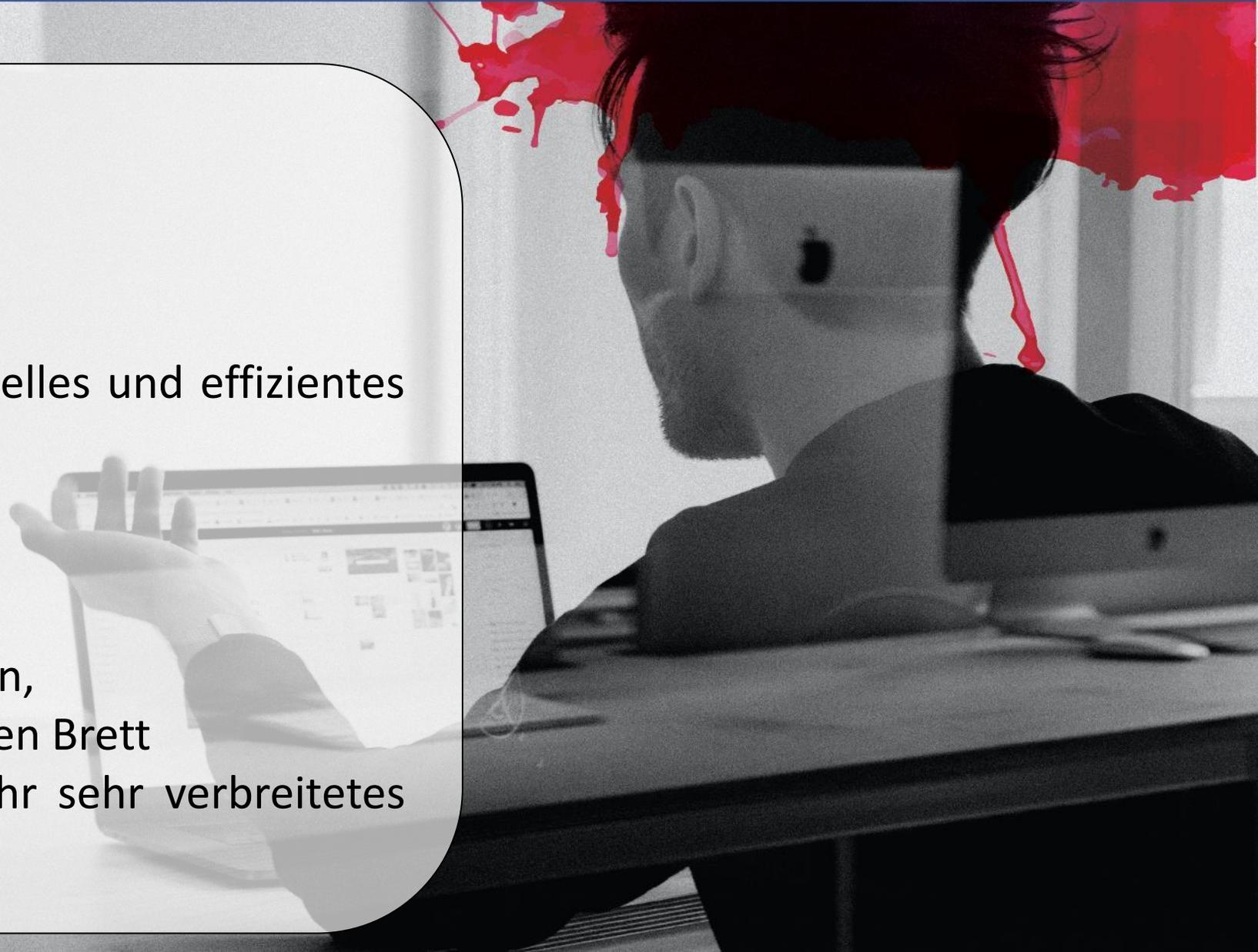


Online-Kommunikation

- interne E-Mails
 - interner Chat
 - interne Online-Aufrufe
- als kostengünstiges, schnelles und effizientes Kommunikationsmittel

Schriftliche Kommunikation

- interne Vermerke,
 - Mitarbeiterzeitschriften,
 - Aushänge am Schwarzen Brett
- als heutzutage nicht mehr sehr verbreitetes Kommunikationsmittel



Frage 1

Nennen Sie Beispiele, bei denen die Grundsätze der Vertraulichkeit berücksichtigt werden sollten.

Frage 2

Nennen Sie Beispiele, bei denen die Grundsätze der Vertraulichkeit berücksichtigt werden sollten.

Frage 3

Erklären, warum Vertraulichkeit wichtig ist. Bestimmen Sie externe Stakeholder für ein Unternehmen.

Frage 4

Geben Sie die wichtigsten Grundsätze an, die Sie befolgen, um gute Arbeitsbeziehungen innerhalb der Organisation aufzubauen.

Frage 5

Nennen Sie mehrere PR-Aktivitäten und beschreiben Sie, wie sie effektive Beziehungen innerhalb der Organisation fördern können.

Vertraulichkeit

- Geheimhaltung von Kunden- und Geschäftsinformationen
- vertrauliche Behandlung aller Informationen, die Sie erhalten
- Was Sie am Arbeitsplatz sehen und hören, bleibt am Arbeitsplatz. Informationen dürfen nicht nach außen weitergegeben werden.
- Zugriff auf Dateien nur mit Erlaubnis. Kein vertrauliches Material und keine vertraulichen Dateien dürfen ein Unternehmen verlassen.
- keine Gespräche über geschäftliche Angelegenheiten außerhalb des Arbeitsplatzes

Wichtige Grundsätze für gute Arbeitsbeziehungen

- Akzeptanz
- Respekt
- Verständnis
- Transparenz
- Urteilsfreiheit
- Empowerment
- Vertrauen

Gut gemacht!



Lerneinheit 3.3 - Teil A ist abgeschlossen



Kofinanziert von der
Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

