

Etappe	Inhalt	Schritte (Prozess)	Checklisten und Hilfsmittel (Tools)
1	Schaffung einer Kundenkultur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kundenkultur zum Leben bringen ▪ Führungskultur anpassen ▪ Kundenorientierte Mitarbeiter einsetzen, befähigen, motivieren 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Leitfragen ▪ Leitideen ▪ Hinweise und Empfehlungen ▪ Beispiele ▪ Checkliste
2	Begleitung von Veränderungsprozessen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erwartungen und Interessen der Beteiligten analysieren ▪ Aktionsplan erstellen und Roadshow vorbereiten ▪ Veränderungen nachhaltig stabilisieren 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hinweise und Empfehlungen ▪ Leitfragen ▪ Leitideen ▪ Beispiele
3	Lernen und Entwickeln	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vom Kunden lernen ▪ Im Unternehmen lernen ▪ Mitarbeiter entwickeln 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hinweise und Empfehlungen ▪ Beispiele ▪ Leitideen

Abbildung 3.10: Etappenplan zu Leadership, Unternehmenskultur und Mitarbeiter