

GESCHÄFTSFÜHRERVERBAND
125
JAHRE

KOLLEGENTAG 2016 WORKSHOPS ZUSAMMENFASSUNG



IHK Berlin

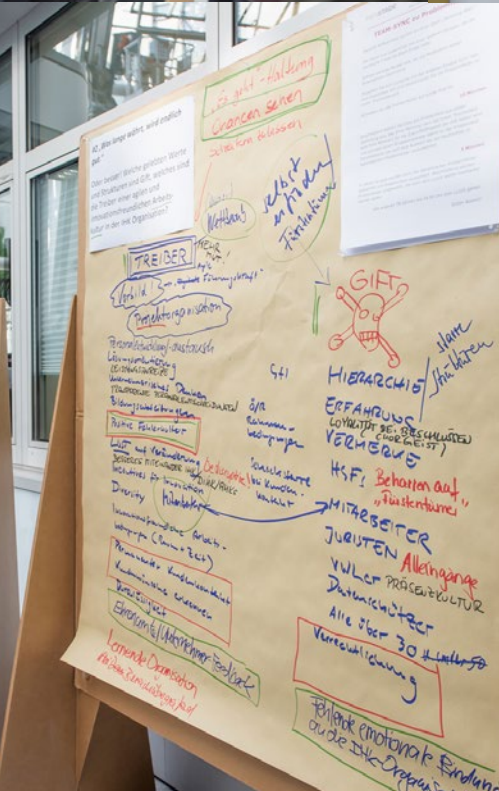
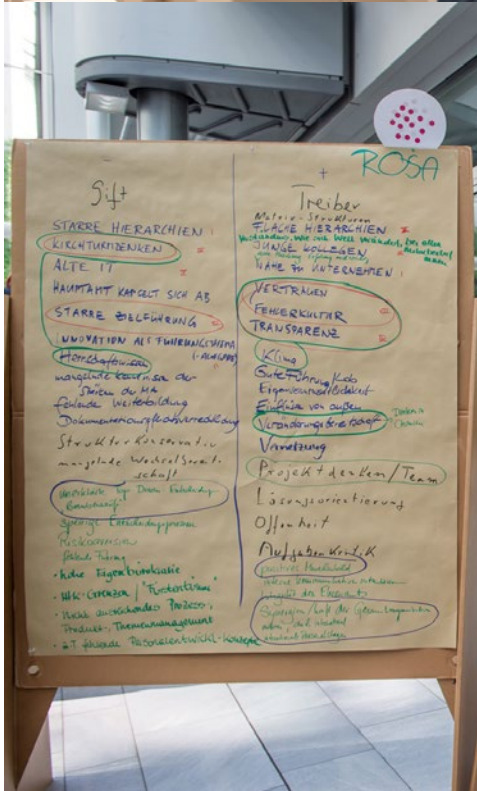
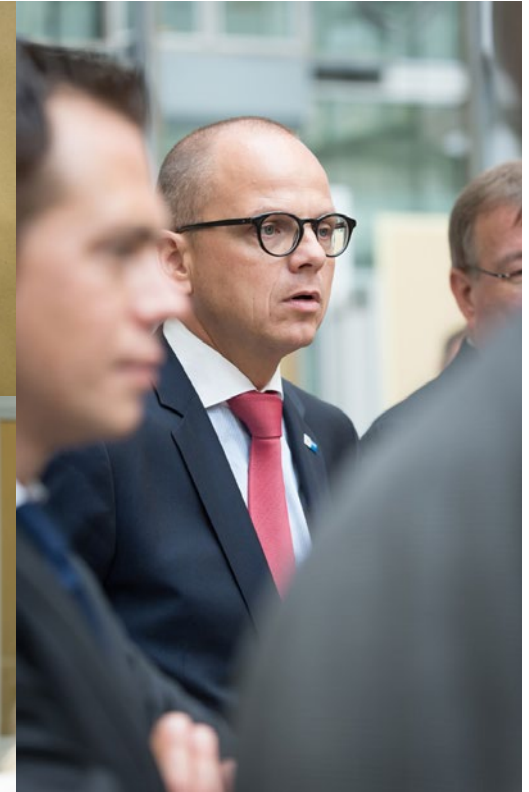


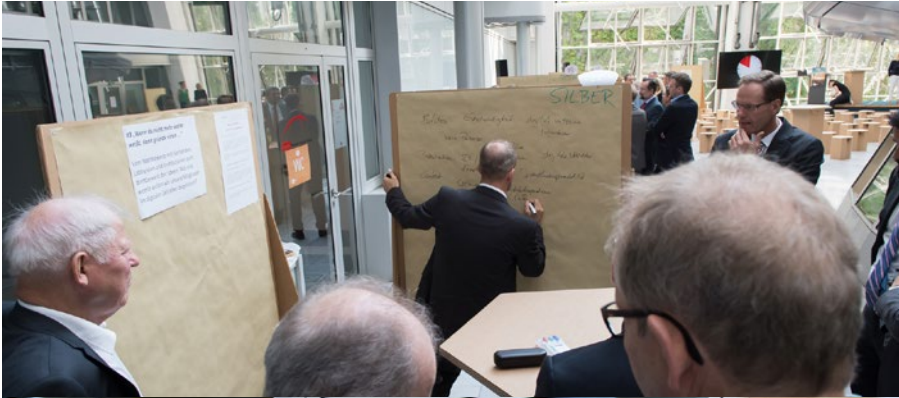






#2 „Was lange währt, wird endlich gut.“
Oder besser! Welche gelebten Werte und Strukturen sind Gift, welches sind die Treiber einer agilen und innovationsfreundlichen Arbeitskultur in der IHK Organisation?





#3 „Wenn du nicht mehr weiter weißt, dann gründe einen ...“

Vom Wettbewerb mit Verbänden, Lobbyisten und Institutionen zum Wettbewerb der Ideen: Wie und womit wollen wir unsere Mitglieder im digitalen Zeitalter begeistern?



SILBER

Bilder

Geschwindigkeit

digitale nutzbar

Infrastruktur

interaktive

einfache Partizipation

Digitale Netzwerke

Diagnostik

Zu / 7

Erreichbarkeit

Digitale Kompetenz

Spaß

Emotion

Mut

Optimierung

Info-Werte

Int-Social

Verhalten

Erkenntnis

unser Kunden

+ Probleme

+ Lösungen

passgenaue

Eintrag

Nachweis

Effiz. Austausch

schwierig!

„Unternehmertum“

PUSH-Service

von der IHK

Formale - informelle

Strukturelle

Prozessuale

Spannungsfeld

Interne - Externe

persönliche Austausch

Einfluss / Beziehung

Co-Produktion

mit digitalen Zeitalter

Maßnahmen

#3 „Wenn du nicht mehr weiter weißt, dann gründe einen ...“

Vom Wettbewerb mit Verbänden, Lobbyisten und Institutionen zum Wettbewerb der Ideen: Wie und womit wollen wir unsere Mitglieder im digitalen Zeitalter begeistern?

Multichannel
Offline
Online

X-DIGITALE INTERAKTION

D.H. SCHNELL, KOMPETENT, ANSPRECHEND

- PERSÖNLICHER KÜMMERER
- RICHTIGE INHALTE, GUTE (WERTIGE)
- ZIELGRUPPENORIENTIERUNG
- IHK MUSS LERNEN IN VERSCH. GES.
- FÜR KUNDEN EINFACHER WERDEN
- KOMPETENZREIZEN
- EINE ZENTRALE IHK HOMEPAGE
- DIR MUSSEN INTERNATIONALER NETZ
- MIT REGIONALEM BEZUG
- AUS IHK-DATEN KUNDENRECHEN SCHAFFEN
- Und was wissen!
- Emotionen. Eigen Begeisterung.

2 | Human Touch

3 | ...



TÜRKIS

Fachliche Fundiert vorhanden?

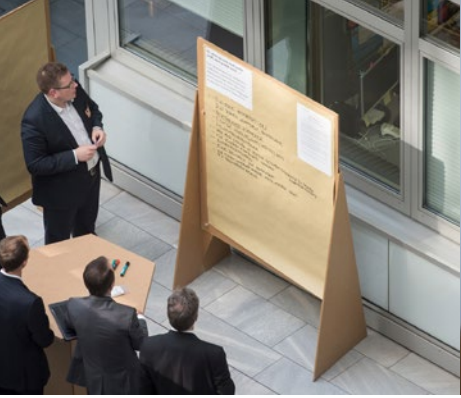
finanzielle Ressourcen.

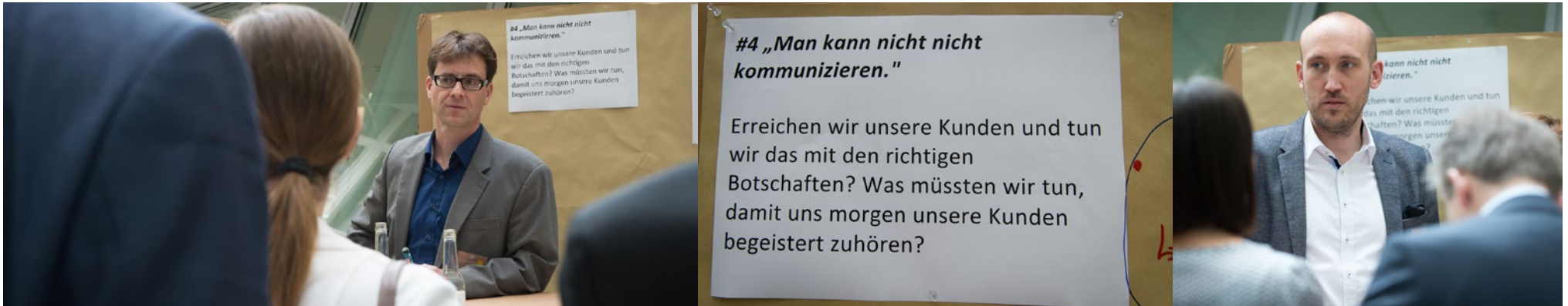
Partizipativ-wechselseitig wichtig!

konkrete Bereitschaft zur Kooperation!

rechtliche Hürden

Veränderungs-Bereitschaft





GELB Komplexere Sachverhalte 'entschlüsseln', zielgruppengerecht aufbereiten.

Heterogenität der Kunden (Kunden besser kennenlernen)

Erreichbarkeit sicherstellen (digital)

Kundenbeziehungsmanagement
→ individualisiert (Lösung selbst konfigurieren)

Mehr Emotionalität
→ weniger Echtheit

Kompetenzoptimierung
Ehrenamt als Multiplikator aktivieren (Empfehlungsmarketing)

Trotz Digitalisierung direkten Kontakt zu Kunden nicht verlieren!!!

Unterschiedliche Kommunikationskanäle
↳ zielgruppengerecht

Sichtbarkeit der IHK / Bekanntheit
als Kümmerer + Blaise Engel
Problemlöser für alle Tätigkeiten
Hast Du Problem; kommst Du IHK?
Mo der Witzbalken (nein!)

Mehrwert-Kommunikation

neue Mitarbeiter-Kompetenzen (Selbstverständnis)
"Markenwerk"

↳ Geschwindigkeit der Kommunikation erhöht sich
→ Kommunikationsplattform

Pol. Meinungsbildung in partizipativem Prozess
→ neue digitale Instrumente nutzen

Inhalte
Kanäle
(An-)Sprache

BRAUN

#4 „Man kann nicht nicht kommunizieren.“
Erreichen wir unsere Kunden und tun wir das mit den richtigen Botschaften? Was müssten wir tun, damit uns morgen unsere Kunden begeistert zuhören?

Wir fragen sie! Und wir hören emphatischer
↳ Bedürfnisse ermitteln
↳ differenzierte Ansprache (↳ wir müssen mehr über die Kunden wissen (CRM))

mehr Interaktion in den Kommunikationskanälen

Reduktion auf das Wesentliche / zielgruppen-/Home-orientiert

mehr Emotionen / Menschlichkeit / Beziehung
Hauerdauer!

Keine Formate i. W. S.

Keine Allianzen

Projekt zeigen + Verantwortung übernehmen
(„Wir sind IHK“; Sympathie)

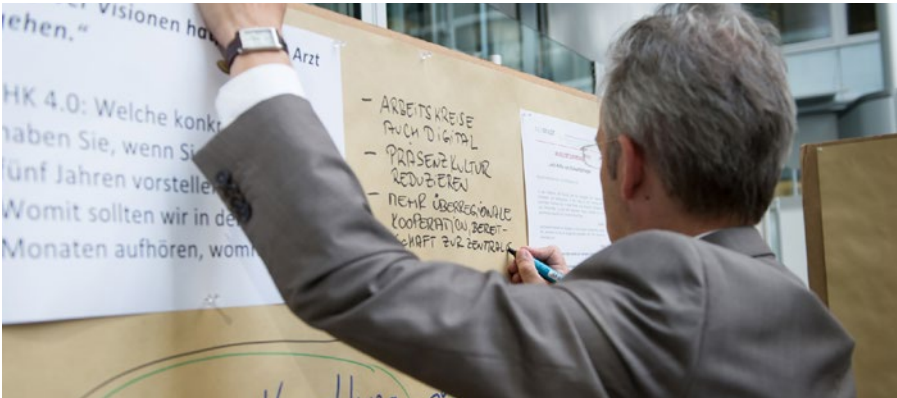
IN DER SPRACHE DER KUNDEN SPRECHEN

KOMPETENZ & PERSÖNL. AUFTRITT ENTWICKELN BEI SCHULEN, MITARBEITER INNS ZUR IHK UND ZUR ZIELGRUPPE PASSEN (STARTUP SPRACH ANDERS*)

PROFESSIONELLER VETRIEB, prof. Umgang mit Kunden

Kundenversprechen klar machen

„womit ist es für uns?“ Bewusstwerden!
Zurechenbare Erfolge/Taterfolge präsentieren



#5 „Wer Visionen hat, soll zum Arzt gehen.“

IHK 4.0: Welche konkreten Bilder haben Sie, wenn Sie sich die IHK in fünf Jahren vorstellen? Womit sollten wir in den nächsten Monaten aufhören, womit beginnen?



5 „Wer Visionen hat, soll zum Arzt gehen.“

IHK 4.0: Welche konkreten Bilder haben Sie, wenn Sie sich die IHK in fünf Jahren vorstellen? Womit sollten wir in den nächsten Monaten aufhören, womit beginnen?

E-life-Initiativen

- ARBEITSKREISE NICHT DIGITAL
- PRÄSENZKULTUR REDUZIEREN
- MEHR ÜBERREGIONALE KOOPERATION/BERET-SCHAFT ZUR ZENTRALISIERUNG
- HINWEIFEN AUF DIGITALE SERVICE
- SCHWACHEN AUFRECHTERHALTEN
- WECHSELN AUF PRODUKTIVE STRATEGIE

My IHK - App für alle! (wenn es geht!)

+ Weniger Verwaltung näher am Mitglied (E-lifeprozesse) → mehr Service

+ Servicekonto für Mitglieder

+ IHK-Daten nutzbar machen

+ Mitmach-Organisation und Impulse weiterzugeben

+ Kundendefinition + Ansprache definieren

+ mehr Plattform sein

- Weniger unproduktive Beschäftigung mit cases selbst

- Weniger Karrieredruck Akquisite

- Weniger Bonussen weniger „Geld“

- Papier weniger reduzieren!

SCHWARZ

Bild

Unterstützung, Information, Service, Produkte

Informations- und Kommunikationsplattformen

Zugang der Kunden zu den digitalen Werten?

Zukunft des Leistungswerts

Kann man Interessen, Wertung digitalisieren?

Informations- und Kommunikationsplattformen

Informations- und Kommunikationsplattformen

x73? Kompetenzstrategien schaffen

Textuelle, rechtliche, kommunikative (Service, IHK)

Indikatoren die Jüngere die begleiten

IHK 4.0: Welche konkreten Bilder haben Sie, wenn Sie sich die IHK in fünf Jahren vorstellen? Womit sollten wir in den nächsten Monaten aufhören, womit beginnen?

- Besseres Kennenlernen durch Mitglieder
- aktives Mitglied als Voraussetzung für individuellen Service (CRM)
- My IHK → Mitglied als Teilnehmer, nicht nur als Kunde (Eintrittskarte)
- Gesundheitsdaten, Vertrauen, Co-Create, Gesundheitsmöglichkeiten
- Voraussetzung für Diskussionen
- Aktivität + Kreativität
- Regelmäßigkeit + Kontinuität des Wertes
- mehr digitale Angebote
- Leistungs- und Produktivitätssteigerung

+ Wachstum

+ weniger Informationen für Mitglieder

+ Wiedereinstieg

+ Service für Regionen

→ Digitalisierung/Realitätscheck











IMPRESSUM/HERAUSGEBER

