„Wir sind bei 90 Prozent."

7 Antworten, die dich jeden Monat Geld kosten. Und kaum einer merkt es.

Für Geschäftsführer von Agenturen und SaaS-Unternehmen

www.daniela-friedrich.de

+49 171 93 49 544

Kennst du das?

Alles hört sich gut an.
„Wir sind nächste Woche fertig."
„Kümmer ich mich drum."
„Warten nur noch auf die Freigabe."
„Es fehlt nicht mehr viel."

Und trotzdem sitzt du da und weißt:
Das läuft schief. Du kannst nur nicht genau sagen, warum.

Vielleicht liegt es daran:
Die Antworten, die du bekommst, sind ehrlich gemeint.
Aber oft nicht die ganze Wahrheit.

Du findest hier sieben Antworten.

Du wirst sie wiedererkennen und danach weißt du, warum du glaubst, dass was schiefläuft.

Du erfährst, was sie bedeuten können und vor allem, was es kostet, sie einfach so hinzunehmen.

www.daniela-friedrich.de

+49 171 93 49 544

„Wir sind bei 90 Prozent."

Warum du diese Antwort bekommst

Bei „60" löst das eine Diskussion aus. Wer „90" sagt, hat seine Ruhe.

Das Blöde: Ganz oft ist das keine Ausrede. Die Person glaubt die 90, weil niemand den Restaufwand komplett überblickt.

Selbst, wenn du nachbohrst, bleibt die Antwort bei 90.

Und du weißt, wie es läuft: Nächste Woche sind es immer noch 90 und übernächste auch.

Was das heißen kann

- Die letzten 10 Prozent sind die eigentliche Arbeit: Integration, Sonderfälle, Abstimmung.
- 90 Prozent von dem, was die Person für den Auftrag hält und nicht das, was der Kunde erwartet.
- Den Restaufwand hat sich keiner wirklich angeschaut.

Was dich diese Antwort kostet

> 4 Wochen Verzug beim letzten Projekt × Leute im Projekt × Tagessatz.
> Rechne kurz. Das ist der Preis der Antwort.

Geplant wurde trotzdem damit: der Livegang, der Kundentermin, das nächste Projekt.

„Wir haben auf den Drittdienstleister/die Freigabe/ den Kunden gewartet."

Warum du diese Antwort bekommst

Falsch ist das vermutlich nicht, aber halt auch nicht die ganze Wahrheit.
Es klingt nach äußeren Umständen und nicht nach eigenem Versäumnis.

Was das heißen kann

- Stimmt, aber nachgehakt hat keiner. Den Kunden nerven ist unangenehm, also lässt man es.
- Das Warten kam gelegen. Man hat ja auch noch viel anderes zu tun.
- Es war nie geklärt, wer dranbleiben muss. Verantwortung hat keiner übernommen.

Was dich diese Antwort kostet

Wochen, in denen nichts fertig wird und nichts abgerechnet werden kann. Das Projekt schiebt sich nach hinten.
Und beim nächsten Projekt wartet das Team wieder - nur halt auf etwas anderes.

„Das stand so nicht im Ticket."

Warum du diese Antwort bekommst

Formal stimmt das ja manchmal sogar. Das ist auch das Doofe. Und wer sich ans Ticket hält, kann schon mal nichts falsch machen.

Was das heißen kann

- Dienst nach Vorschrift. Verantwortung wird freiwillig nicht mehr übernommen.
- Beim letzten Mal hat jemand mitgedacht und Ärger dafür kassiert. Das wird nicht vergessen.
- Die Person hat es kommen sehen, sagt aber nichts mehr.

Was dich diese Antwort kostet

Du bekommst maximal, was im Ticket steht und es interessiert nicht, was der Kunde wirklich will.

Die Kundenzufriedenheit geht in den Keller und schuld ist keiner, weils ja nicht im Ticket stand.

„Wir brauchen mehr Leute."

Warum du diese Antwort bekommst

Es ist die einzige Erklärung, die niemanden im Raum bloßstellt.
Zu wenig Ressourcen zieht im Zweifel auch irgendwie immer.

Und praktisch ist auch: Das Problem liegt damit bei dir.
Du musst einstellen und das Team muss nichts ändern.

Was das heißen kann

- Stimmt manchmal wirklich.
- Die Leute sind da, aber ihre Zeit verpufft: in Meetings, bei Rückfragen und unnötiger Arbeit.
- Am Anfang wurde nicht sauber refined, weil das anstrengend ist. Jetzt ist der Aufwand doppelt so hoch wie geplant und fühlt sich an wie zu wenig Leute.
- Einer trägt das Team und alle wissen es. Nur sagen will es keiner, man haut Kollegen nicht in die Pfanne.

Was dich diese Antwort kostet

Du suchst, stellst ein, das Onboarding frisst deine erfahrenen Leute, falls es ordentlich stattfindet.

Drei Monate später hast du mehr Kohle verbrannt und bist langsamer als vorher und dann heißt es wieder: „Wir brauchen mehr Leute."

„Der Kunde ändert ständig die Anforderungen."

Warum du diese Antwort bekommst

Der Schuldige sitzt nicht im Raum. Du kannst es nicht direkt prüfen, ohne beim Kunden anzurufen oder die Tickethistorie durchzuwühlen.

Und ein bisschen Wahrheit ist ja auch immer dabei: Irgendwas hat der Kunde während des Projekts bestimmt geändert.

Was das heißen kann

- Stimmt, aber keiner hat Nein gesagt oder den Kunden auf Zusatzkosten und Laufzeit hingewiesen.
- Die „Änderungen" sind in Wahrheit Rückfragen, weil das Konzept Lücken hat. Oder das Ticket.
- Das Team versteht das Geschäft des Kunden nicht und denkt nicht mit.

Was dich diese Antwort kostet

Du gehst genervt ins nächste Kundengespräch für ein Problem, das vielleicht bei euch liegt.

Der Kunde merkt das. Und irgendwann ist er nicht mehr dein Kunde.

„Ich kümmer mich drum."

Warum du diese Antwort bekommst

Der Satz beendet jedes Gespräch sofort und er klingt sogar nach Verantwortung.

Ganz oft ist er sogar ernst gemeint. Nur: Kümmern ist kein Termin.

Was das heißen kann

- Die Person meint es ernst und ertrinkt eh schon in Arbeit. Das Thema landet auf Platz 14 einer Liste.
- Sie weiß nicht, wie sie es machen soll und traut sich nicht zu fragen.
- Es ist die gelernte Formel, dich zu beruhigen. Erfahrungsgemäß fragt dann ja eine Weile keiner mehr nach.

Was dich diese Antwort kostet

Das Thema geht einfach unter. Kein Termin, kein Ergebnis, keiner fragt nach.

Bis der Kunde fragt.

„Das haben wir schon besprochen."

Warum du diese Antwort bekommst

Sie klingt nach Fortschritt und sie schließt dich damit höflich aus. Übersetzt heißt sie: Kein Bedarf, dass du dich einmischst.

Nur: Besprochen heißt nicht entschieden. Und entschieden heißt nicht erledigt.

Was das heißen kann

- Es gab ein Meeting. Mehr nicht. Eine Entscheidung gibt es nirgends nachzulesen. Vermutlich wird es nochmal besprochen und nochmal.
- Man ist sich uneinig und will dir das nicht sagen.
- Es gibt eine Entscheidung, aber die gefällt dir nicht. Sagen will das keiner.

Was dich diese Antwort kostet

Du hältst Dinge für erledigt, die noch offen sind.

Vier Wochen später wunderst du dich, warum nichts passiert ist und fängst von vorn an zu fragen.

Zuerst einmal:
Das macht niemand mit Absicht.

Vermutlich hast du mehr als eine dieser Antworten wiedererkannt. Und das Wichtigste zuerst: Keiner will dir damit was verheimlichen.

Jede einzelne Antwort ist aus Sicht der Person völlig nachvollziehbar. Man will keine Diskussionen lostreten, keine Kollegen reinreiten, kein Fass aufmachen, wenn eh alle viel zu viel zu tun haben.

Trotzdem kommt bei dir nur ein gefiltertes Bild an. Das liegt nicht an deiner Führung. Es liegt an Filtern, die es in jeder Firma gibt:

- Dem Chef erzählt man nicht alles. Egal wie nahbar du bist. Das ist deine Rolle, nicht du als Person.
- Das Team schützt sich gegenseitig. Das ist menschlich, und eigentlich sogar ein sehr gutes Zeichen.
- Das Tagesgeschäft schluckt oft den Rest. Vieles wurde irgendwann mal gesagt und ging unter. Bei dir wie bei jedem anderen auch.

Deshalb bringt auch ganz oft „mehr nachfragen" wenig:
Die Filter stehen zwischen euch.

Und deshalb kann jede der Antworten mehrere mögliche Bedeutungen haben und das hier waren nur einige davon. Welche bei deinem Team zutrifft, kannst du von innen quasi nicht erkennen.

Dir fehlen nicht die Fähigkeiten, dir fehlen die ungefilterten Informationen.

www.daniela-friedrich.de

+49 171 93 49 544

Und jetzt?

Die ungefilterten Informationen gibt es für jemanden, bei dem nichts auf dem Spiel steht: kein Gehalt, keine gemeinsame Geschichte, keine Loyalität zu irgendwem.

Die ehrlichen Antworten sind aber erst mal nur Rohdaten. Die Wahrheit kommt nämlich selten als Ansage. Sie kommt im „eigentlich" vor einer Antwort. Im Blick zum Kollegen, bevor jemand etwas sagt. In dem Thema, um das alle drumherum reden, ohne es einmal beim Namen zu nennen. Sowas hört man nach 20 Jahren. Aber: Ein Gefühl ist erst mal nur ein Anfang, kein Beweis. Deshalb gehe ich jeder dieser Spuren nach, bis es ein Befund ist.

Du hast Antworten in diesem Dokument wiedererkannt. Das ist kein Zufall: Sie stammen aus echten Unternehmen, echten Teams, echten Projekten. Gesammelt auf beiden Seiten vom Tisch.

Als Geschäftsführerin habe ich diese Antworten selbst bekommen und hingenommen. Als die, die man in Teams holt, wenn es klemmt, habe ich gehört, was wirklich dahintersteckt. Die Version, die es nie bis zu dir schafft. Zwischen diesen beiden Versionen liegt mein Job.

Dein Team liefert nicht? Gib mir 2 Wochen und ich sag dir warum und wie du das löst.

Festpreis. Am Ende ein Bericht in Klartext: Ursachen und Lösungsweg. Was du daraus machst, entscheidest du.



Wenn du beim Lesen das Gefühl hattest, ich wäre schon mal bei euch gewesen:

hi@daniela-friedrich.de

www.daniela-friedrich.de

+49 171 93 49 544