

**Boris A. Klöck**

Huglfing

## **Moderne Führung im Anpassraum – was wir vom Verhalten unserer Kunden lernen können**

Eine Führungskraft in der Hörakustik ist Inhaber, Geschäftsführer oder Filialleiter? So weit richtig, so weit klar?! Möchte man meinen ... In jedem Fall sollte sie die Fähigkeit besitzen, sich selbst und andere in ihrem Denken, Fühlen und Handeln weiterzuentwickeln, damit Unternehmensziele effizienter erreicht werden.

Aber: Endet Führungskompetenz an der Tür zum Anpassraum? Sind es nicht zuletzt die praktizierenden Akustiker, die ihre Kunden zu individuellen Hörlösungen führen, die richtigen Entscheidungen treffen und das Verhalten der Kunden richtig beurteilen müssen, damit (Unternehmens-)Ziele effizienter erreicht werden?

In diesem Vortrag wird das Thema „Führung“ einmal konsequent zu Ende gedacht, denn die sichtbaren Ergebnisse eines Unternehmens sind zu hohem Maße von der eigenen Führungskultur abhängig. Welche Grenzen haben beziehungsorientierte und ergebnisorientierte Führung und wie lässt sich beides so zusammenbringen, dass Lust auf Verantwortung entstehen kann? Das Verhalten unserer Kunden ist dabei stets ein Spiegel unseres Führungsverhaltens, und es lohnt sich, anhand diverser Beispiele aus dem Alltag einmal genau hineinzusehen. Gerade dann, wenn man nicht das sieht, was man gerne sehen möchte.