

Eric Berne Institut Zürich
Theorieseminar
23./24. November 2012



Strokeorientiertes Management in Dienstleistungsorganisationen

Zwischenmenschliche Zuwendungen als „Treibstoff“

Wo Dienstleistungen erbracht werden, sind Menschen daran beteiligt - unmittelbar oder mittelbar. Egal wie direkt die Beteiligung ist, das Erleben der erbrachten Leistung hängt sehr stark vom wahrgenommenen Kontakt zwischen den an der Dienstleistung Beteiligten ab. Dienstleistungen sind stark durch den sozialen Kontakt zwischen Menschen bestimmt. Warum bauen wir Menschen sozialen Kontakt auf? Warum interagieren wir? Warum suchen wir nicht nur das Ergebnis der Dienstleistungen, sondern auch den Prozess ihrer Herstellung? Bei vielen Dienstleistungen können wir beobachten, dass Konsumenten dem Interaktionsprozess und damit dem Beziehungskontakt oft höhere Aufmerksamkeit widmen, als dem eigentlichen Ergebnis. Beispiele hierfür finden wir bei ärztlichen Behandlungen und bei Lehrveranstaltungen an Hochschulen.

Welche Bedürfnisse lösen das Verhalten und Erleben im Dienstleistungskonsum aus? Menschliche Grundbedürfnisse sind sowohl körperlicher als auch seelischer Art. Ähnlich wie den Hunger nach Nahrung haben wir auch „Hunger“ nach Struktur von Raum und Zeit, nach Stimulierung und nach Anerkennung.

Unter diesen Grundbedürfnissen liegt schließlich auch die Motivation zur Kontaktaufnahme und Interaktion mit anderen.

Im Rahmen des Workshops wird eine wichtige Facette des Aufbaus und des Haltens von Beziehung im Dienstleistungszusammenhang und seine Implikationen für das Management von Dienstleistungsorganisationen betrachtet: die „Zuwendung“, auch „Anerkennung“ oder „Stroke“ genannt.

Leitung Prof. Dr. Henning Schulze, Deggendorf (D)
Lehrender Transaktionsanalytiker (TSTA-O)

Zeit Freitag 17.00 – 21.00 Uhr
Samstag, 09.00 – 17.00 Uhr

Ort EBI, Dufourstrasse 35, Zürich

Kosten CHF 360.–

Anmeldung online www.ebi-zuerich.ch
oder mit der EBI-Anmeldekarte
an das EBI Zürich

Anmeldeschluss 24. Oktober 2012
Bitte Anmeldebestätigung ans Seminar
mitnehmen!