

Sodexo Pass GmbH · Rüsselsheimer Str.22 · 60326 Frankfurt am Main



Sehr geehrter Leser,

in einer veränderten Welt, die immer öfter mit finanziellen, wirtschaftlichen und umweltbelastenden Herausforderungen konfrontiert wird, nimmt der Begriff Lebensqualität eine ganz besondere Stellung ein. Seine Bedeutung wurde schon sehr früh von Sodexo erkannt.

Seit 1966, dem Jahr der Unternehmensgründung durch Pierre Bellon, haben wir zwar unsere Strategie den Marktbedingungen kontinuierlich angepasst, sind jedoch unserer Mission treu geblieben. Als Dienstleister für mehr als 50 Mio. Menschen und als Arbeitgeber von über 380.000 Mitarbeitern weltweit, sehen wir es als unsere Pflicht an, einen Beitrag zur wirtschaftlichen und sozialen Entwicklung in allen Ländern der Welt zu leisten, in denen wir tätig sind.

Mit dieser Vision und dem Ziel, dass sich ein Mensch und Mitarbeiter nicht nur persönlich wohl fühlt, sondern auch bereit ist, für sein Unternehmen das Beste zu geben, haben wir einen neuen Industriezweig geschaffen.

Indem wir unseren Kunden zuhören, sind wir in der Lage, ihre Bedürfnisse zu verstehen und zu antizipieren. Diese Bedürfnisse mögen zwar auf verschiedenen Ebenen vorhanden sein, aber der Mensch steht als solcher immer im Mittelpunkt. Letztendlich verlässt sich jedes Unternehmen auf die Motivation, die Bindung und die Loyalität der Frauen und Männer, die es beschäftigt, um seine Ziele zu erreichen und sich am Markt zu behaupten.

Sowohl für Sodexo als auch für alle anderen Unternehmen gilt das Prinzip, dass Erfolg und Motivation unmittelbar und eng miteinander verknüpft sind. Die Mitarbeitermotivation ist somit der wichtigste Leistungsindikator eines Unternehmens. Wie Mitarbeitermotivation dauerhaft und einfach verbessert werden kann, wollen wir Ihnen in dieser Folgeausgabe von „Motivation Aktuell“ zeigen.

Gerne stellen wir uns Ihren Fragen und wünschen Ihnen wie immer „Viel Spaß beim Lesen“!

Mit freundlichen Grüßen



01 / Motivation

- Mitarbeiter oder Kunde?
- Institute for Quality of Daily Life

02 / Motivationsstools in der Praxis

- Restaurant Pass
- Public Benefits
- Performance Suite

03 / Sodexo

- Sodexo weltweit
- Stop Hunger
- Wissenswertes
- Kontakt



01/

Mitarbeiter oder Kunde?

Mitarbeiter zuerst!

Das neue Glaubensbekenntnis erfolgreicher Unternehmen

Der Satz „Kunden zuerst“ wurde bis vor kurzem und innerhalb der Business-Welt für selbstverständlich und logisch gehalten. Einige Unternehmen haben sich jedoch in jüngster Zeit für einen radikalen und teilweise widersprüchlichen Ansatz entschieden. Sie vertreten die These, dass ihre Mitarbeiter im Mittelpunkt aller ihrer Überlegungen stehen und sind davon überzeugt, dass das Wohlbefinden und die Motivation der Mitarbeiter eine ausschlaggebende Rolle spielt, wenn es um den Erfolg der Gesamtorganisation geht.

HCL und Southwest Airlines:
zwei Beispiele die Bände sprechen

„Zuerst die Mitarbeiter, dann die Kunden“: Eine Tendenz, die immer mehr Anhänger, von Indien bis zu den Vereinigten Staaten von Amerika, gewinnt. Die Logik dieser Bewegung ist einfach: zufriedene Kunden sind ohne zufriedene Mitarbeiter nicht möglich.

Das auf IT-Dienstleistungen spezialisierte indische Unternehmen HCL Technologies entschied sich dafür, die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter und deren persönliche Entwicklung in den Mittelpunkt seiner unternehmerischen Vision zu stellen.

Innerhalb von fünf Jahren ermöglichte diese Vision HCL Technologies die Loyalität seiner Mitarbeiter zu sichern, die Erlöse zu verdreifachen, die Produktivität und die Kundenzufriedenheit zu steigern und schließlich auch das Unternehmensimage zu verbessern. Heute gilt HCL Technologies als Marktführer innerhalb seines Marktsegments in Indien. Die nordamerikanische Fluggesellschaft Southwest hat einen ähnlichen Ansatz. Das Motto lautet: „Unsere Mitarbeiter zuerst, unsere Kunden als Zweite und unsere Aktionäre als Dritte.“

Wie funktioniert das Ganze?

Jedes Unternehmen setzt sich Leistung als Ziel. Die Lösung von solchen Unternehmen mit Vorreiterrolle ist einfach: erschaffe einen Rahmen, der dazu führt, dass Mitarbeiter gemeinsam das Gleiche wollen!



Zufriedene und engagierte Mitarbeiter setzen ihre Energie und Fähigkeiten spontan ein, um Kunden zufriedenzustellen und gewährleisten, dass das Unternehmen reibungslos arbeitet. Sie haben Spaß an der Arbeit und finden dadurch eine motivierende Energie.

Ein derartiges Modell erfordert von einer Organisation, dass diese dauerhaft und aufrichtig in alle „9 Hebel der Motivation am Arbeitsplatz“ investiert. Diese sind: Arbeitsumfeld, Arbeitsbedingungen, Work-Life-Balance, Rollengestaltung und Weiterentwicklung, Anreize und Anerkennung, klare Führung und Feedback, Vision und Mission, Kultur und gemeinsame Werte und schließlich persönliche Beziehungen.*

Mehr als eine Tendenz – eine Notwendigkeit

Gegenwärtige Herausforderungen gehen wesentlich weiter als das individuelle Ziel der Produktivitätsverbesserung. In einem Umfeld, das jeden Tag komplexer wird und von Globalisierung, Wettbewerbsdruck oder „Krieg um Talente“ geprägt ist, können lediglich die Unternehmen gewinnen, die sich von anderen unterscheiden. Sie müssen auf Innovation setzen, sich kompromisslos verändern und gleichzeitig einen Mittelweg zwischen allen Akteuren finden.

Nur mit der Unterstützung von Menschen, die bereit sind, das Beste zu geben, können sich Unternehmen solchen Herausforderungen stellen. Das Potenzial der Menschen, die Wettbewerbsposition einer Organisation zu beeinflussen, ist stärker denn je; denn in dieser „Menschen-Wirtschaft“ ist der Mensch der Faktor, der den Unterschied macht. Das Potenzial von motivierten Mitarbeitern hierbei eine strategische Rolle für den Organisationserfolg zu spielen, ist selbstverständlich.**

* Valuing People to Create Value: An Innovative Approach to Leveraging Motivation at Work, eine Studie geführt von Hervé Mathe, Xavier Pavie, und Marwyn O’Keeffe für ESSEC

** Off. Zit.

02/

Motivationsstool in der Praxis

Mitarbeiter binden. Motivation steigern. Kosten senken.

Mitarbeiter Motivations-Vorteil

Der Sodexo Restaurant Pass ist das ideale Instrument, um Mitarbeiter täglich auf gesunde Art zu motivieren.



„Als mittelständisches Unternehmen wissen wir vor allem, die sich uns bietende Flexibilität des Restaurant Pass zu nutzen. Wir können so individuell entscheiden, in welchem Umfang wir einzelne Mitarbeiter – verbunden mit einem steuerlichen Vorteil! – entsprechend entlohnen können. Solch clevere Alternative zur klassischen Lohnerhöhung steigert die Motivation der Mitarbeiter!“

Heino Schüller, Skoda Autohaus, an der B13

Flexibilitäts-Vorteil

Der Restaurant Pass lässt sich vielseitig einsetzen:

- als clevere Alternative zur klassischen Gehaltserhöhung
- als Ausgleich oder Ersatz zur Kantine dank einem flächendeckenden Netzwerk von 30.000 Akzeptanzpartnern
- zur Gleichstellung von Mitarbeitern, die in Filialen arbeiten
- als Prämie oder Anreiz für außerordentliche Leistungen

„Der Restaurant Pass von Sodexo ist ein Instrument moderner Personalarbeit: flexibel im Einsatz, und zwar für die Mitarbeiter in den Pausen. Wir können den Nutzen des Restaurant Pass mit bestem Gewissen weiterempfehlen.“

Horst Zothner, COLGATE – PALMOLIVE GmbH, Hamburg

Kosten-Vorteil

Mit dem Sodexo Restaurant Pass reduzieren Unternehmen die Lohnnebenkosten und ersparen ihren Mitarbeitern gleichzeitig Steuern und Sozialabgaben. Mehr als 1.300 EUR pro Jahr können Sie jedem Mitarbeiter abgabenfrei zukommen lassen.



Referenzkunden

Der Sodexo Restaurant Pass rechnet sich für Kleinunternehmen, mittelständische Betriebe bis hin zum Großunternehmen. Mehr als 9.000 Unternehmen und über 250.000 Mitarbeiter nutzen ihn täglich bundesweit.



Grenzenlos erfolgreich

Sodexo wurde 1966 von Pierre Bellon, gegenwärtig Vorsitzender des Vorstandes, im französischen Marseille gegründet. Bis heute ist Sodexo ein familiengeführtes und gleichzeitig weltweit tätiges, börsennotiertes Unternehmen. Das international marktführende Unternehmen für umfassende Servicelösungen hat zwei Kompetenzbereiche zur Verbesserung der Lebensqualität im Alltag:

- Servicelösungen vor Ort
- Motivationslösungen

So sind wir

Sodexo ist Ihr Partner!

Ein Geschäftspartner der Erwartungen übertrifft, Maßstäbe setzt, Kunden begeistert, Gastfreundschaft lebt und immer optimale Leistungen und Lösungen präsentiert.

Wir stehen für umfassende Servicelösungen, exzellente Facility Services, überzeugende Catering-Dienstleistungen und die Förderung einer besseren Ernährung, für Kundenorientierung, höchste Qualität, perfektes Prozessmanagement sowie kompetente, gut aus- und weitergebildete Mitarbeiter. Aber auch Programme wie STOP Hunger, Diversity und der „Better Tomorrow Plan“ machen uns besonders.

Denn wir glauben – Nachhaltigkeit macht den Unterschied.

Die internationale Sodexo Gruppe:

- Konzernumsatz: 15,3 Mrd. Euro
- Operatives Ergebnis: 771 Mio. Euro
- Konzernanteil am Jahresüberschuss: 409 Mio. Euro
- Präsent in 80 Ländern
- 380.000 Mitarbeiter

Quelle: Geschäftsjahr 2010

„Unsere Ziele, Kernwerte, ethischen Grundsätze und Aufgaben sind Teil der Verpflichtung, die wir alle tragen und die unsere Teams vereinen.“

Pierre Bellon, Vorsitzender und Gründer von Sodexo

STOP Hunger



Sodexo engagiert sich mit seiner »STOP Hunger« Initiative weltweit im Kampf gegen Hunger, Fehl- und Mangelernährung. Hierzulande unterstützt Sodexo die deutsche Tafel. Auf internationaler Ebene laufen Programme wie »Feeding our future« und Lebensmittel-Sammelaktionen.

Motivationskick in wenigen Klicks

Schon viele Unternehmen haben sich für die dynamische, web-basierte Incentive- und Motivationsplattform Sodexo Performance Suite entschieden.

Heute zeigen wir Ihnen am praktischen Beispiel der Hansgrohe Niederlassung in Belgien wie Sodexo Performance Suite Ihnen dabei helfen kann, Produktivität und Motivation zu steigern.

hansgrohe

Die Ziele

- Umstellung von einem veralteten papierbasierten Motivationsprogramm auf ein modernes und benutzerfreundliches web-basiertes Tool
- Mehr Kenntnisse über die Leistungen des Vertriebs
- Einrichten eines langfristigen Motivationsprogramms

Die Lösung

- Einsatz von Sodexo Performance Suite zur Einrichtung des Hansgrohe Privilege Club
- Implementieren der Talisman-Aktion, um jedes verkaufte Produkt zu belohnen
- Organisation einer monatlichen Tombola

Die Ergebnisse

- Gesteigerte Teilnahme bei den definierten Kundengruppen
- Sammeln von detaillierten Informationen über Kundenverhalten
- Erhöhter Absatz durch Systemtransparenz
- Ausdehnung des Programms auf die holländische Niederlassung
- Intensiver Austausch mit den einzelnen Programmteilnehmern

Institute for Quality of Daily Life

Was genau ist Motivation? Wie entsteht sie? Wie kann sie entwickelt oder inspiriert werden? Die ESSEC Business School und Sodexo haben sich genau mit diesen Fragen beschäftigt und in umfassenden Forschungsarbeiten diese Themen vertieft. Die Antworten auf diese Fragen wurden in der 2010 veröffentlichten Studie „Valuing people to create value: An innovative approach to leveraging motivation at work“ zusammengefasst.

Die Studie wurde unter der Leitung von Herrn Professor Hervé Mathe, ESSEC Direktor, und weitgehend von Xavier Pavie, Senior Forscher und Stellvertretender Direktor, sowie von Marwyn O’Keeffe, Forschungsassistentin, durchgeführt. Sie konzentriert sich auf Ansätze und Erkenntnisse aus Motivationsforschungen, die aus geltenden Theorien, bestehenden Studien, Best Practices und Fallstudien rund um das Thema Motivation weltweit abgeleitet und gewonnen wurden.

Sodexo Public Benefits

Sodexo, ein vertrauenswürdiger Partner der öffentlichen Hand

Weltweit unterstützen wir Regierungen, Länder, Landkreise, Städte und Kommunen bei der Umsetzung von öffentlichen Leistungen. Sodexo setzt als Dienstleister staatlicher Verwaltungen in mehr als 10 Ländern (darunter Deutschland, Frankreich, Belgien, Großbritannien, Italien, Spanien, Argentinien, Brasilien und China) eine Vielzahl von Behördenprogrammen mit Gutschein- und Kartensystemen um. Allein in Deutschland verlassen sich 300 Kommunen, Landkreise und Städte auf unsere passgenauen Lösungen bei der Erbringung von staatlichen Leistungen.

Mit dem Sodexo Bildungs Karten-System kommen Bildungsleistungen zielgerichtet bei den Kindern an!



Wissenswertes

Weitere Tipps zu unseren Motivationslösungen:

www.sodexo.de

www.sodexoperformancesuite.de

www.mehr-netto-effekt.de

www.sodexofoundation.org

www.essec-serviceinnovation.com