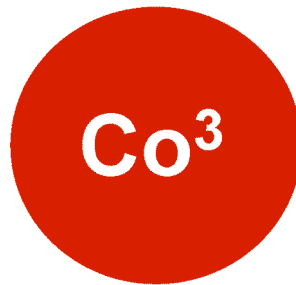


Conflict Cost Controlling



- Ihre Kosten explodieren und Sie möchten gegensteuern?
- Sie wollen die Fluktuation Ihrer qualifizierten Mitarbeiter in den Griff bekommen?
- Sie wollen vermeiden, dass Ihre Kunden zur Konkurrenz wechseln?

Mit Co³-Conflict Cost Controlling werden **Konfliktkosten**

- **identifiziert:** Wo treten sie auf?
- **bewertet:** Wie hoch sind sie tatsächlich?
- **reduziert:** Welche Maßnahmen wirken?

Conflict Cost Controlling® - Kooperationspartner:

Mag. Michael A. Defranceschi, Eschenweg 14, A-6974 Gaißau
Tel.: 0664-3962871, www.defranceschi.at, office@defranceschi.at

Die Qualität menschlicher Beziehungen wirkt sich auf finanzielle Unternehmensergebnisse aus. Konflikte gehören zum Alltag in Unternehmen. Sie sind an sich wertneutral. Vom Umgang mit Konflikten und der Art der Lösung hängt es ab, ob sie den Unternehmenserfolg positiv oder negativ beeinflussen.

- Laut eigener Einschätzung von Unternehmen liegt das **Einsparungspotenzial** durch **positive Konfliktarbeit** bei **€ 634,- / Mitarbeiter / Jahr**. Für ein Unternehmen mit **100 Mitarbeitern** bedeutet das ein Potenzial von **€ 63.400,-** (EXENBERGER, HAUSKA, GRABLER, PELTZ: Neue Wege der Ergebnisverbesserung, WKO 2006)
- Frustrierte Mitarbeiter, die ‚innerlich gekündigt‘ haben, kosten die Volkswirtschaft (Österreichs) – und somit auch die Betriebe - **über sechs Milliarden Euro**. (WIRTSCHAFTSKRIMINALITÄT aus dem Magazin Öffentliche Sicherheit – Das Magazin des Innenministeriums Nr. 11-12/2004)
- **25% des Umsatzes** hängen von der Kommunikationsqualität ab. (Frommeyer: Kommunikationsqualität in persönlichen Kundenbeziehungen, Gabler 2005).
- Der Großteil der von Konflikten beeinflussten wird nicht wahrgenommen:



Conflict Cost Controlling ® - Kooperationspartner:

Mag. Michael A. Defranceschi, Eschenweg 14, A-6974 Gaißau
Tel.: 0664-3962871, www.defranceschi.at, office@defranceschi.at

Modul MitarbeiterInnen

Ziel

Analyse der im Personalaufwand und in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen (insbesondere Rechts- und Beratungskosten) enthaltenen Konfliktkosten

Ablauf / Leistungen

- Analysegespräch mit GF, Personalleiter und Controller
- Datenerhebung: Personalaufwand, Sachaufwand (Rechts- und Beratungskosten), diverse Personalkennzahlen (Fluktuation, Krankenstände,..)
- Datenanalyse
- Internes und externes Benchmarking
- Report
- Ergebnisbesprechung und Handlungsempfehlungen (separater Termin)

Erforderliche Kundenressourcen und Unterlagen

- Je 50 Minuten für Gespräch mit GF, Personalleiter und Controller (am Beginn der Analyse)
- Daten laufendes Jahr und Vorjahr(e) bezüglich Personalaufwand und Sachaufwand (Saldenlisten; Kostenstellen- und Abteilungsauswertungen) sowie Personalkennzahlen (Fluktuation, Krankenstände)
- Arbeitszimmer
- Ansprechpartner und „Organisator“ vor Ort

Preis

1.900,- €

Conflict Cost Controlling ® - Kooperationspartner:

Mag. Michael A. Defranceschi, Eschenweg 14, A-6974 Gaißau
Tel.: 0664-3962871, www.defranceschi.at, office@defranceschi.at

Modul Kunden

Ziel

Analyse der kundenbezogenen Konfliktkosten (Akquisitions- und Reklamationsaufwand, entgangene Deckungsbeiträge durch Wegfall von Kunden,...)

Ablauf / Leistungen

- Analysegespräch mit GF, Vertriebsleiter, Controller; strukturiertes Telefoninterview mit 3 (weggefallenen) Kunden.
- Datenerhebung: Umsätze, Roherträge, Deckungsbeiträge je Kunde; diverse Qualitätskosten (Reklamationen, Pönalezahlungen, ...); Kundenfluktuation, Akquisitionskosten für Neukunden
- Datenanalyse
- Internes und externes Benchmarking bzw. Zeitreihenanalyse
- Report
- Ergebnisbesprechung und Handlungsempfehlungen (separater Termin)

Erforderliche Kundenressourcen und Unterlagen

- Je 50 Minuten für Gespräch mit GF, Vertriebsleiter, Controller, Kontaktherstellung zu Ansprechpartnern bei (3) weggefallenen Kunden
- Daten laufendes Jahr und Vorjahr(e): kundenbezogene Kostenträgerauswertungen (Umsatz, Rohertrag, Deckungsbeitrag), kundenbezogene Qualitätsauswertungen (Reklamationen, Reklamationskosten, Pönalezahlungen, ...) diverse Kundenkennzahlen (Fluktuation, Aufwendungen im Zusammenhang mit Kundensuche und Kundenbetreuung)
- Arbeitszimmer
- Ansprechpartner und „Organisator“ vor Ort

Preis

1.900,- €

Conflict Cost Controlling ® - Kooperationspartner:

Mag. Michael A. Defranceschi, Eschenweg 14, A-6974 Gaißau
Tel.: 0664-3962871, www.defranceschi.at, office@defranceschi.at

Modul IT-Projekte

Ziel

Analyse der Konfliktkosten in IT-Projekten

Ablauf / Leistungen

- Analysegespräch mit IT/Organisations-Leiter, IT-Dienstleister und Key-User
- Datenerhebung: interne, externe IT-Implementierungs- und Instandhaltungskosten, Abweichungen in Plan/Ist Budgets und Terminplänen, Nutzungsquoten, Systemausfallsquoten und -kosten, eingesetzte Datensicherheitsstrategien, Zufriedenheitsindikatoren der Benutzer – speziell in Zusammenhang mit der Unterstützung im operativen Bereich
- Datenanalyse
- Internes und externes Benchmarking
- Report
- Ergebnisbesprechung und Handlungsempfehlungen (separater Termin)

Erforderliche Kundenressourcen und Unterlagen

- Je 50 Minuten für Gespräch mit IT/Organisationsleiter, Ansprechpartner externer/interner IT-Projektleiter und Key-User (am Beginn der Analyse)
- Daten laufendes Jahr und Vorjahr(e) bezüglich IT-(Projekt)budgets und Terminplänen (Plan/Ist), vorhandene Informationen über Nutzungsquoten und Akzeptanz der Benutzer, vorhandene Dokumentationen des IT-Betriebs, eingesetzter Software bzw. Datensicherheitsstrategien
- Arbeitszimmer
- Ansprechpartner und „Organisator“ vor Ort

Preis

1.900,- €

Conflict Cost Controlling ® - Kooperationspartner:

Mag. Michael A. Defranceschi, Eschenweg 14, A-6974 Gaißau
Tel.: 0664-3962871, www.defranceschi.at, office@defranceschi.at