

Fakten-Check.

Schnell und sicher wissen, wo es lang geht.

Sie sind unsicher, ob Ihre Organisation noch auf dem richtigen Weg zu Ihren strategischen Zielen ist? Sie wollen Ihre Organisationsstrategie überarbeiten? Sie fragen sich als Organisation, ob Sie mit Ihren Angeboten mitgliederorientiert aufgestellt sind oder wollen einfach einmal ein Feedback von unabhängigen Fachleuten?

Dann beantworten Sie zunächst die nachfolgenden Fragen. Lautet bei drei oder mehr Fragen die Antwort „nein“, besteht Handlungsbedarf in Ihrer Organisation:

- Sind Ihnen die Chancen und Risiken der Zukunft bewusst und wissen Sie, wie sich Ihr Umfeld verändert?
- Besteht in Ihrer Organisation eine verbindliche und bekannte Strategie?
- Sind Sie mit der Leistungsfähigkeit, Motivation und Zusammenarbeit ehrenamtlicher, hauptamtlicher und freiwilliger Mitarbeitender zufrieden?
- Verfügt Ihre Organisation über schlanke Strukturen, präzise Regelungen der Aufgabenverteilung und Zusammenarbeit sowie über klare Prozesse?
- Hat Ihre Organisation ein einheitliches Erscheinungsbild nach außen und wird als glaubwürdig, einzigartig und attraktiv wahrgenommen?
- Erfüllen Sie Ihre Aufgaben wirkungsvoll und mit der gewünschten Qualität?
- Kennen Sie die Zufriedenheit Ihrer Mitglieder bzw. Kunden und sind diese an Ihre Organisation gebunden?
- Wissen Sie, welche Ihrer Leistungen kostendeckend, gewinn- oder verlustbringend sind?
- Ist Ihnen bekannt, welche Kennzahlen zum besseren Verständnis der Ergebnisse beitragen?

Ihre Ansprechpartner.



Kontaktieren Sie uns gerne für ein unverbindliches Gespräch!

- Prof. Dr. Katja Lotz
- Dr. Ulrich Lotz
- Prof. Dr. Marcus Stumpf
- Prof. Dr. Hilmar Sturm
- Stefan Weßling
- Prof. Dr. Dieter Witt

relatio GmbH
Albanistraße 12
81541 München
Germany

Telefon +49 (0) 89 44 14 04 -58
E-Mail office@relatio-beratung.de
www.relatio-beratung.de

Willkommen.

Schön, dass Sie Interesse an relatio haben. Aufgrund unserer eigenen Erfahrungen aus der Führung von Verbänden, Vereinen und Organisationen kennen wir die Herausforderungen, vor denen Sie stehen.

Erfahren Sie mehr, wie relatio Ihre Beziehungen zu Mitgliedern und Kunden in den Mittelpunkt stellt und mit Ihnen weiterentwickelt.

Ihr Nutzen.

Wir entwickeln mit Ihnen individuelle Lösungen für die Zukunft Ihrer Organisation.

Dabei ist das Münchner Management-Modell der Kern unserer Beratungsleistung. Es ist das einzige Modell im deutschsprachigen Raum, das in seiner Struktur aus Potenzial-Prozess-Ergebnis die Besonderheiten des Managements von Verbänden, Vereinen, Stiftungen und anderen Service-Organisationen berücksichtigt, gesamthaft darstellt sowie die wertschöpfenden Zusammenhänge verdeutlicht.

Unsere Kompetenz.

Eigene Erfahrungen und grundlegende Forschung sind die Basis unserer Dienstleistung.

Unser Team steht für langjährige Verantwortung in namhaften Vereinen, Verbänden und Service-Organisationen. Zudem verfügen wir über mehr als 20 Jahre Verbandsmanagementenerfahrung in der Tradition des Seminars für Vereins- und Verbandsforschung (SVV) der Technischen Universität München.

Kern unserer Beratungsleistung:

Münchener Management Modell (MMM).

Anhand des **Münchener Management-Modells** betrachten wir Ihre Organisation in einer detaillierten und systematischen Analyse als Ganzes und definieren den Handlungsbedarf. Da die betrachteten Organisationen hauptsächlich Leistungen gegenüber ihren Mitgliedern, Kunden und anderen Anspruchsgruppen (z.B. Sponsoren) erbringen, gliedert sich das Modell in die drei Phasen der Leistungserstellung:

• Potenziale

In dieser Phase sind bestimmte Potenziale materieller und immaterieller Art notwendig, damit der Verband, der Verein oder die Non-Profit- bzw. Service-Organisation die Leistung für die Mitglieder, Kunden oder andere Anspruchsgruppen erbringen kann. Hier wird die Leistungsfähigkeit der Organisation deutlich.

• Prozesse

In dieser Phase treffen die dargestellten Potenziale mit den Leistungsnachfragern (Mitgliedern, Kunden, anderen Anspruchsgruppen) zusammen. Wir unterscheiden hier den Dienstleistungs- und den Beziehungsprozess:

Im Dienstleistungsprozess sind zunächst Möglichkeiten zu schaffen, dass der Leistungsempfänger an der Erstellung der Leistung beteiligt wird. Im Falle von Problemen bei der Leistungserstellung hat sich der Anbieter schließlich im Zuge der „Service Recovery“ zu bemühen, diese zu beheben und den Leistungsempfänger ggf. zu entschädigen (z.B. im Rahmen eines Beschwerdemanagements).

Im Beziehungsprozess unterscheiden wir Aktivitäten der Gewinnung, Bindung und Rückgewinnung von Mitgliedern, Kunden oder anderen Anspruchsgruppen.

• Ergebnisse

In dieser Phase münden die dargestellten Prozesse in Leistungsergebnisse und nutzenstiftende Wirkungen. Hier wird die Zielerreichung der Organisation deutlich.

