



OKR
INSTITUTE

MODULE 4

Communication with an ROI

OKRINSTITUTE®

KOMMUNIKATION MIT EINEM ROI (return on invest)

Kommunikation als Mittel zum Erfolg:

- **The leadership /management balance**
- **The 'Speed of trust'**
- **Konsistenz in der Botschaft**
- **Klarheit der Kommunikation**
- **Empathie**
- **Hervorheben von Prioritäten**



**Manchmal haben kleine Anpassungen eine große Wirkung – Ein experimentelles OKR
ÜBUNG:**

Beweise, dass eine verstärkte kundenorientierte Kommunikation den Verkaufsdurchschnitt erfahrener Verkäufer erhöhen kann.

Die Grundlagen der Kommunikation mit einem ROI



VISUAL

- **Sprechtempo:** schnell
- **Verwende Wörter und Phrasen wie:** Können Sie sich das vorstellen?", „Stellen Sie sich vor...“, oder „eine visuelle Darstellung“.
- **Augenbewegung:** Vorwiegend nach oben gerichtet.



EMOTIONAL

- **Sprechtempo:** langsam
- **Verwende Wörter und Phrasen wie** Ich fühle...“, „Wie fühlen Sie sich dabei?“, oder „Ich habe den Wunsch...“
- **Augenbewegung:** Vorwiegend nach unten gerichtet



DATEN UND FAKTEN

- **Sprachtempo:** mittel
- **Verwende Wörter und Phrasen wie** Ich denke, dass...“, „Wie beurteilen Sie...?“.
- **Augenbewegung:** Vorwiegend nach unten gerichtet

**Eine gemeinsame Sprache für
Leistung**

Kommunikation mit ROI

- Gruppendiskussion: Gebe ein Beispiel für ein Meeting ohne ROI und eines mit messbaren ROI - Die Unterschiede hervorheben
- Meetings mit ROI
- Management durch Meetings
- Meetings kosten Zeit und Produktivität

Kommunikation mit einem ROI (Coaching)

Beziehungen aufbauen

- **Individualisieren:** Anpassung an unterschiedliche Persönlichkeitstypen.
- **Briefing:** Klare und zielgerichtete Informationsweitergabe.
- **Rapport:** Aufbau einer positiven und vertrauensvollen Verbindung.
- **Belonging Cues:** Signale, die Zugehörigkeit und Akzeptanz vermitteln.
- **Inspire:** Andere inspirieren und motivieren.
- **Magical Feedback:** Effektives, positives und konstruktives Feedback geben.

Beziehungen pflegen und ausbauen

- **What and how collaborative questions:** Einsatz kollaborativer Fragen, die das gemeinsame Arbeiten fördern.
- **Manage conflicts (Drink a Latte):** Konfliktmanagement durch ruhigen und respektvollen Austausch.
- **How am I supposed to do that?:** Fragen, die zur Reflexion und Problemlösung anregen.
- **Summary agreement:** Zusammenfassung und Einigung auf gemeinsame Schritte.
- **Accountability metrics (inspirational):** Festlegung von Verantwortlichkeitsmetriken, die inspirierend wirken.

Kommunikation mit einem ROI: Was- und Wie-Fragen zur Zusammenarbeit

- Was sollten wir priorisieren?
- Wie kann ich dich besser unterstützen?
- Was müssen wir anders machen, um dieses Key Result zu erreichen?
- Wie hast du das geschafft?
- Wie können wir dieses OKR in ein stärker ergebnisorientiertes Zielsystem umwandeln?



Kommunikation mit einem ROI: Rapport

- Körpersprache - Folgen, dann führen
- Verbaler Rapport :
 - A - Aussagen in Fragen umwandeln
 - B - Dies zeigt, dass Sie zuhören und baut Empathie und Vertrauen auf





Kommunikation mit einem ROI: Briefing

- Der durchschnittliche amerikanische Mitarbeiter kann sich nur 3 Minuten am Stück konzentrieren (laut "Stolen Focus").
- Es dauert im Durchschnitt 20 Minuten, um die Konzentration nach einer Ablenkung wiederzufinden.
- Der Zweck eines Meeting-Briefings ist es, die Konzentration wiederherzustellen.
- Länge: Niemals länger als eine Seite, vorzugsweise drei Absätze.

Kommunikation mit einem ROI: Zugehörigkeitssignale

Wenn Menschen im Überlebensmodus sind, werden sie sich nicht „strecken“. Ehrliche Zugehörigkeitssignale helfen ihnen, vom „Überlebensmodus“ in den Wachstumsmodus zu wechseln.

Beispiele:

- „Du bist ein wertvolles Teammitglied.“
- „Ich vertraue dir.“
- „Du machst einen großartigen Job.“
- „Das war deine großartige Idee, setz sie um.“
- „Dein Enthusiasmus hilft diesem Team, begeisterter zu sein.“

Kommunikation mit einem ROI: Magisches Feedback

'Magisches Feedback': „Ich gebe Ihnen dieses Feedback, weil ich sehr hohe Erwartungen habe und weiß, dass Sie diese erreichen können.“

Hinweise im magischen Feedback:

1. Sie sind Teil dieser Gruppe.
2. Diese Gruppe ist besonders. Wir haben hier hohe Standards.
3. Ich glaube daran, dass Sie diese Standards erreichen können.



Kommunikation mit einem ROI: Wie soll ich das machen?

- **Machen Sie eine positive Aussage:** „Ich würde das gerne tun.“
- **Erklären Sie kurz und knapp, warum es nicht möglich ist.**
- **Fragen Sie:** „Wie soll ich das machen?“

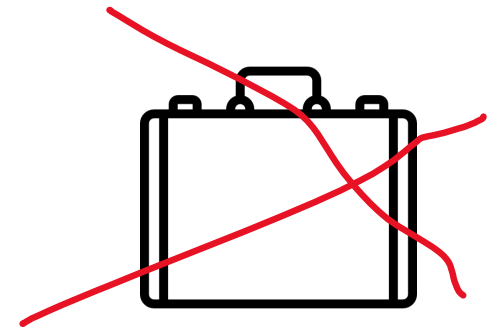


**Kommunikation mit einem ROI
(Verwundbarkeitszyklen)**

<https://link.okrinstitute.org/com-roi>



Kommunikation mit einem ROI (Verwundbarkeitszyklen)



Kommunikation mit einem ROI

Bei Konflikten einfach eine Latte trinken!



Listen (Actively) 5

Acknowledge
(the discomfort) 4

Think on a solution
(in the form of questions) 3

Thank 2

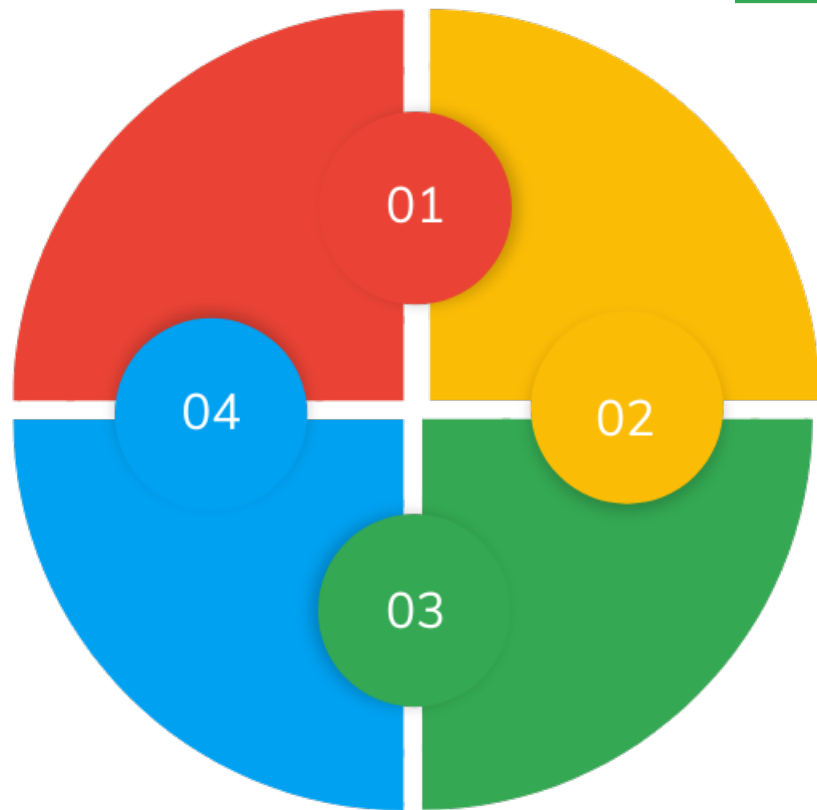
Explain 1

Kommunikation mit einem ROI: Zusammenfassende Vereinbarung

- Zusammenfassen und klären
- Vereinbarung der nächsten Schritte
- „Das stimmt“ ist das neue Ja



Kommunikation mit einem ROI



Strukturierte Performance-Kommunikation
PDCA-Zyklen:

- Planen
- Durchführen
- Check/Überprüfen
- Anpassen

Kommunikation mit einem ROI: Übung 3

- Ein Spezialprojekt-Team begibt sich zum ersten Mal auf eine OKR-Reise. Innerhalb ihrer traditionellen Organisation haben sie in den letzten 20 Jahren nur KPIs als Leistungskennzahlen verwendet.
- Ihr Ziel ist es, eine „menschliche Verbindung“ in der Versicherungsbranche zu schaffen und ihren Kunden mehr Wert zu bieten.
- Du bist der OKR-Coach, der dafür verantwortlich ist, dem Team OKRs vorzustellen, ihr Vertrauen aufzubauen und ihre Zweifel und Ängste zu überwinden.
- Du hast 2 Stunden Zeit, um dein Ziel zu erreichen. Wie würdest du vorgehen, um dein Ziel zu erreichen? (Verwende das Kommunikationsmodell mit ROI.)

Kommunikation mit einem ROI: Übung 4

- Sam ist ein erfahrener Mitarbeiter in der Bankenbranche, hoch qualifiziert und intelligent. Er ist Teil eines speziellen Projektteams, das OKRs implementieren wird.
- Er bevorzugt KPIs, die das Unternehmen in den letzten zwanzig Jahren als Leistungskennzahlen verwendet hat.
- Er ist ein geschätztes Teammitglied, zeigt jedoch Widerstand gegen die Einführung von OKRs.
- Coache ihn gemäß dem Modell „Kommunikation mit einem ROI“.

Kommunikation mit einem ROI

Feedback: Übung zu 3 wesentlichen
Erkenntnissen

Welche sind meine drei wichtigsten
Erkenntnisse, und was werde ich sofort
umsetzen?

Kommunikation mit einem ROI (Coaching)

Beziehungen aufbauen

- **Individualisieren:** Anpassung an unterschiedliche Persönlichkeitstypen.
- **Briefing:** Klare und zielgerichtete Informationsweitergabe.
- **Rapport:** Aufbau einer positiven und vertrauensvollen Verbindung.
- **Belonging Cues:** Signale, die Zugehörigkeit und Akzeptanz vermitteln.
- **Inspire:** Andere inspirieren und motivieren.
- **Magical Feedback:** Effektives, positives und konstruktives Feedback geben.

Beziehungen pflegen und ausbauen

- **What and how collaborative questions:** Einsatz kollaborativer Fragen, die das gemeinsame Arbeiten fördern.
- **Manage conflicts (Drink a Latte):** Konfliktmanagement durch ruhigen und respektvollen Austausch.
- **How am I supposed to do that?:** Fragen, die zur Reflexion und Problemlösung anregen.
- **Summary agreement:** Zusammenfassung und Einigung auf gemeinsame Schritte.
- **Accountability metrics (inspirational):** Festlegung von Verantwortlichkeitsmetriken, die inspirierend wirken.