

## C-R-Q - das Konzept



### Was ist das: **[[[Professionell]]] denken und professionell handeln?**

Klar ist: Wenn man das als Führungskraft **[[[vorleben]]]** und einfordern will oder es als Trainer oder Berater bewirken will, sollte man wissen, worum es geht.

Überraschenderweise ist aber wenig darüber bekannt, was professionelles Denken eigentlich ausmacht. Bei Fußballprofis scheint es klar: Die verdienen einen Haufen Geld, also sollen sie auch stets alles geben. Doch schon im Profisport klappt es bekanntlich nicht von allein. Und was sollen all jene sagen, die tagtäglich einen **[[[prima Job]]]** machen, ohne dafür fürstlich **[[[entlohnt]]]** zu werden?

Wie also **[[[denken]]]** wirklich professionelle Menschen? Das wollten wir wissen, haben dazu wissenschaftliche Untersuchungen gemacht und aus den Erkenntnissen ein Gesamtkonzept entwickelt, das sich aus **[[[drei]]]** Grundkomponenten zusammensetzt:

## C-R-Q-System

Verstehen ↓

Das exklusive C-R-Q-Wissen umfasst die **[[[Einstellungsstruktur]]]** professionellen, kundenorientierten Denkens. Zunächst handelt es sich um vier Hauptfaktoren bzw. Dimensionen, in denen sich das Denken strukturiert. Diese verfügen wiederum über eine Feinstruktur bzw. Subfaktoren, die sich noch genauer

[[[analysieren]]] lassen.

In diesen Strukturen [[[unterscheiden]]] sich auch mehr oder weniger professionell und kundenorientiert eingestellte Personen, Teams und Unternehmen. C-R-Q liefert mit diesen wichtigen Faktoren auch eine einfache [[[Sprache]]], mit der sich die betriebliche Kommunikation effektiv gestalten lässt. So können etwa in der Mitarbeiterführung aber auch der [[[kollegialen]]] Unterstützung die Einstellungen [[[offen]]] angesprochen werden.

[Weiterlesen zu den professionellen Einstellungsfaktoren...](#)

Messen ↓

Aus der wissenschaftlichen Erforschung der professionell-kundenorientierten [[[Einstellungsstruktur]]] wurde ein Messverfahren konstruiert. Hiermit können alle C-R-Q-Haupt- und Subfaktoren für Teams, Abteilungen/Bereiche und für ganze Unternehmen [[[analysiert]]] und verglichen werden.

Diese Analysen erlauben z.B. [[[teamspezifisch]]] bedarfsoptimierte Trainings und Coachings. Man kann sogar eine unternehmensweite Organisationsentwicklung mit jeweils unterschiedlichen Maßnahmen begleiten, um das gemeinsame Ziel einer professionellen [[[Ausrichtung]]] zu erreichen.

Nach einer Maßnahme lässt sich mit dem internetgestützten Instrument der [[[Erfolg evaluieren]]] und weiterer Optimierungsbedarf genau lokalisieren - inhaltlich und räumlich, also: [[[Was]]] fehlt noch [[[wo]]]?

[Weiterlesen zu den C-R-Q-Instrumenten...](#)

Verbessern ↓

C-R-Q bedeutet nicht nur Wissen über und Analysieren von Einstellungen, sondern vor allem auch exzellente Methoden für die [[[Veränderung]]] von Einstellungen. Wenn Unternehmen ahnen und vielleicht sogar wissen, dass ihre Einstellungen und Haltungen nicht optimal sind, um professionellen Service zu bieten, wollen sie dies natürlich verbessern.

Genau dafür haben wir die [[[optimalen]]] Methoden entwickelt und professionelle Trainer und Coaches

darin ausgebildet, sie in ihren Projekten wirkungsvoll einzusetzen.

So können wir uns nicht nur um die Verhaltensweisen kümmern, wie das z.B. herkömmliche Trainings tun. Mit C-R-Q können wir noch viel mehr, das eigentlich Entscheidende: nämlich die motivationalen [[[Grundlagen]]] des beruflichen Handelns [[[verändern]]].

Verhaltensorientiertes Einstudieren, manipulative Ansätze oder auch schlichtes Fordern laufen dagegen so oft ins Leere, weil sie an den realen Beweggründen von Menschen in Unternehmen vorbeigehen...

[Weiterlesen zu den Veränderungsszenarien...](#)

## **C-R-Q: Qualität & Anspruch**

Zum C-R-Q-Konzept gehört auch, wie und durch [[[wen]]] es vermittelt wird.

Jede/r C-R-Q-Trainer/in, gleich ob als freier Trainer oder Coach oder als interner Dienstleister im Unternehmen verfügt über ein exklusives [[[Know-How]]]. Es reicht von den Konzepten, den Instrumenten und wissenschaftlichen Grundlagen bis zu den Veränderungsmethoden in unterschiedlichen Anwendungsfeldern.

Wir wählen die Kandidaten aus, bilden sie aus, supervidieren ihre Arbeit und evaluieren ihren Erfolg. Wer seine Arbeit so transparent macht, hat nichts zu verbergen und will [[[zeigen]]], wie gut er in seinem Job ist - eben ein echter [[[Profi]]].

[Weiterlesen über die C-R-Q-Trainerausbildung...](#)