MODULBESCHREIBUNG

Kundenerlebnis verbessern: bei dem beginnen, was gelingt

Adaptives Modul | ~20 min

Die meisten Verbesserungsprojekte beginnen mit der Liste dessen, was nicht läuft. Das Team geht entmutigt daraus hervor, und die Energie der Sorge, die es antreibt, flaut mit dem Druck wieder ab. Dieses Modul vermittelt die Umkehr des Blicks, auf der die Appreciative Inquiry (wertschätzende Erkundung) von David Cooperrider beruht: von dem ausgehen, was schon funktioniert, um das Kundenerlebnis von morgen zu gestalten. Eine Methode in fünf Schritten, durchgehend an einem Fallbeispiel gezeigt; zum Start genügt ein einfacher zweistündiger Workshop.

LERNZIELE

01 Verstehen, warum einem Wandel, den die Sorge antreibt, die Luft ausgeht und was ein wertschätzender Ausgangspunkt daran ändert.

02 Die fünf Schritte der Methode (Definition, Entdeckung, Zukunftsbild, Entscheidung, Umsetzung) an einem Thema des Teams durchlaufen.

03 Wertschätzende Fragen formulieren, die den Blick des Teams auf seine Erfolge lenken, denn die Frage bestimmt, in welche Richtung es denkt.

04 Den Ansatz im eigenen Wirkungskreis anstoßen, ob als Führungskraft oder Mitarbeiter, mit einem einfachen Workshop von zwei Stunden.

ZIELGRUPPE

Führungskräfte und Teams, die für Kunden, Nutzer oder Begünstigte da sind und das Erlebnis, das sie bieten, weiterentwickeln wollen.

- **Voraussetzungen:** keine

ABLAUF DES MODULS

Im Selbststudium, mit Übungen, die sich an die Lernenden anpassen.

1 **Selbsteinschätzung**: zu 9 Dimensionen, um die eigene Praxis einzuschätzen und gezielt zu üben.

2 **Expertenvideo**: von 10 Minuten, mit 3 Pausen zum Nachdenken.

3 **Praxissituationen**: 2 erste Situationen, ausgewählt nach der Selbsteinschätzung, dann 16 weitere zur freien Wahl. Zu jeder Antwort eine Rückmeldung zur Wirkung und eine Anregung, um weiterzukommen.

4 **Vorsatz mit Termin**: ein konkreter Schritt zum Ausprobieren, selbst formuliert oder aus den Vorschlägen gewählt.

5 **Merkblatt zum Herunterladen**: Kernpunkte, Fragen, Vorsatz, persönliche Notizen und Checklisten.

BEWERTUNG UND ABSCHLUSS

Bestehensgrenze: 80 %

In die Punktzahl fließen die Antworten auf die Praxissituationen, der formulierte Vorsatz und gegebenenfalls ergänzende Lernaktivitäten ein. Zum Bestehen sind ein Vorsatz und eine Punktzahl von mindestens 80 % erforderlich.

METHODEN & MODELLE

- Appreciative Inquiry / wertschätzende Erkundung (David Cooperrider, mit Suresh Srivastva, Case Western Reserve University, 1987)
- 5-D-Zyklus: Definition, Entdeckung, Zukunftsbild, Entscheidung, Umsetzung (angelehnt an den 4-D-/5-D-Zyklus von Cooperrider & Whitney)
- Wertschätzendes Interview in Zweiergruppen – klassische Praxis der Appreciative Inquiry in der Discovery-Phase
- Musterfragen zur Entdeckung und zum Zukunftsbild sowie das Format „zweistündiger Workshop zum Einstieg“ – Afthonios-Methode

QUELLEN & REFERENZEN

- Cooperrider & Srivastva, „Appreciative Inquiry in Organizational Life“, 1987, Case Western Reserve University – Ursprung des Ansatzes
- British Airways: der Fall des verlorenen Gepäcks, umformuliert zu einem „außergewöhnlichen Ankunftserlebnis“ (Whitney & Trosten-Bloom, The Power of Appreciative Inquiry, Berrett-Koehler, 2003)
- Sozialer Konstruktionismus, angelehnt an Kenneth Gergen
- Stouten, Rousseau & De Cremer (2018) – Überblick über die Erfolgsfaktoren des Wandels

Ein Modul von Afthonios.com.

Inhalt geprüft am 13.10.2026