

## Kommunikation- und Partnerkonzept des Gewerbeverbandes Uster

### Versionskontrolle:

Version 1: 01.04.2007 Entwurf

Version 2: 29.10.2008 Entwurf

Version Definitiv: 11.12.2008

<b>1. Vorwort</b>	Seite 2
<b>2. Ausgangslage</b>	Seite 2
<b>3. Ziel und Leitsatz</b>	Seite 3
<b>4. Umfang</b>	Seite 3
<b>5. Betreuungspolitik</b>	Seite 3
<b>6. Informations- und Kommunikationspolitik des Vorstandes</b>	Seite 3
<b>7. Kontaktpflege</b>	Seite 3
<b>8. Partnersuche</b>	Seite 3
<b>9. Partnerübersicht</b>	Seite 4
<b>10. Massnahmen</b>	Seite 5
<b>11. Überprüfung</b>	Seite 5
<b>12. Schlussbemerkungen</b> Information an die Mitglieder	Seite 5

### Zuständigkeitsbereich der Vorstandmitglieder

Name/Vorname	Amt	Adresse	Kontaktnummer	Zuständigkeit
Köchli Eric	Präsident	AQUIDE AG Neugrütstrasse 2 8610 Uster	Tel. 043 399 25 00 Natel: 079 692 22 48 Fax: 043 399 25 01 e-mail: <a href="mailto:eric.koechli@aquide.ch">eric.koechli@aquide.ch</a>	- Sekretariat - Kasse - gemäss Partner- übersicht
Biacchi Giuseppe	Vizepräsident	Biacchi AG Heinrichstrasse 11 8610 Uster	Tel.: 044 941 35 00 Natel: 079 357 67 35 Fax: 044 941 35 84 e-mail: <a href="mailto:info@biacchiag.ch">info@biacchiag.ch</a>	- Strassenchef
Kündig Franco	PR	Neutrale AHV- / IV-Beratung Blindenholzstrasse 21 Postfach 1114 8610 Uster	Tel.: 044 941 24 22 Natel: 079 243 71 89 Fax: 044 941 24 17 e-mail: <a href="mailto:f.kuendig@bluewin.ch">f.kuendig@bluewin.ch</a>	- Kommunikation u. Partnerkonzept - Umfragen
Kunz Heinz	PR	Kunz Baumschulen Gschwaderstrasse 75 8610 Uster-Winikon	Tel.: 044 941 17 37 Natel: 079 686 11 52 Fax: 044 941 62 06 e-mail: <a href="mailto:info@kunzbaumschulen.ch">info@kunzbaumschulen.ch</a>	- Chef Lunch - Chef GV-Anlass
Arnold Felix	Verbindungsstelle	Landi Uster Neuwiesenstrasse 2 8610 Uster	Tel.: 044 905 40 20 Natel: 079 609 48 20 Fax: 044 905 40 21 e-mail: <a href="mailto:felix.arnold@landiuster.ch">felix.arnold@landiuster.ch</a>	- Detailhandel - Uster-Messe
Tenreiro Jesús	Redaktion	CSS Versicherung Bankstrasse 13 Postfach 368 8610 Uster	Tel.: 058 277 54 56 Natel: 079 267 16 14 Fax: 058 277 54 51 e-mail: <a href="mailto:jesusmanuel.tenreiro@css.ch">jesusmanuel.tenreiro@css.ch</a>	- Input - Aktuar
Altenburger Thomas	Internet	OneByte GmbH Industriepark 11 8610 Uster	Tel.: 044 934 50 00 e-mail: <a href="mailto:ta@onebyte.ch">ta@onebyte.ch</a>	- Internetauftritt

## 1. Vorwort

PR „Public Relations“ ist eine Managementfunktion mit wachsenden Anforderungen.

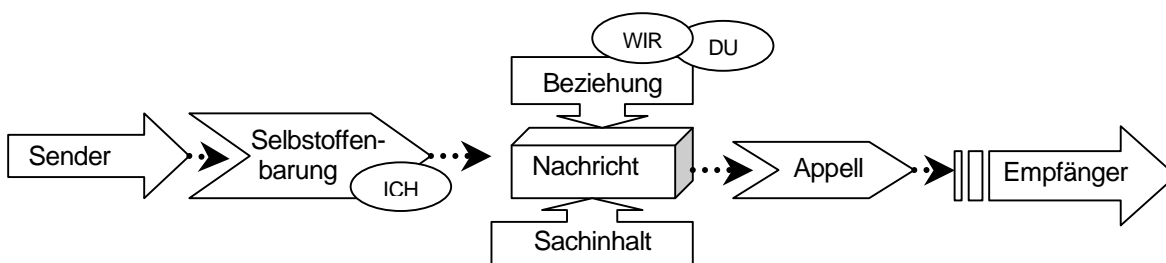
Wer in Kommunikationsfragen kompetent beraten will, muss Zusammenhänge erkennen können. Dieser ist verantwortlich für den Auftritt des Gewerbeverbandes Uster gegen Aussen und hat insbesondere folgende Aufgaben:

- Erhaltung und Entwicklung der Beziehungen zwischen den Mitgliedern, dem Vorstand und den externen Partnern.
- Förderung für eine professionelle Kommunikation für gewinnbringenden Gedanken- und Wissensaustausch unter den Mitgliedern, wie auch zwischen den Mitgliedern und den externen Partnern.
- Förderung und Organisation des Erfahrungsaustausches unter den Mitgliedern und den externen Partnern.
- Förderung von Schulung und Weiterbildung der Mitglieder und den externen Partnern.

Die Kommunikation:

Der Grundvorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation ist im Prinzip schnell beschrieben. Da ist ein **Sender**, der etwas mitteilen möchte. Er verschlüsselt sein Anliegen in erkennbare Zeichen „die so genannte **Nachricht**“.

Dem **Empfänger** obliegt es, diese wahrzunehmen und korrekt zu entschlüsseln. In der Regel stimmen gesendete und empfangene Nachricht so überein, dass eine Verständigung stattgefunden hat. Dennoch treten häufig Probleme auf, denn Kommunikation ist zugleich eine der komplexesten und wichtigsten **Fähigkeiten des Menschen** und besteht eben nicht allein in der Weitergabe von sachbezogener Informationen, vielmehr laufen etwa zwei Drittel des Austausches in einem Gespräch über den **visuellen** oder **akustischen Kanal** in Form von Gesten, Körperhaltung, Mimik, Betonung oder Sprachmelodie. Wenn man Menschen beim Sprechen genau beobachtet, werden bis zu 90 Prozent des Sprechens von mehr oder minder deutlich erkennbaren Gesten begleitet. Da manche Informationen nicht verbal kommuniziert werden können, versucht man auch häufig durch ikonische Gesten (Fotos, Bilder, Zeichnungen) beim anderen ein besseres Vorstellungsbild zu erzeugen. Ein solches gestisches Zeichen trägt etwa die Bedeutung durch bildliche Ähnlichkeit zu einem vorgestellten Bezugsobjekt in sich - man beobachte nur Touristen, die sich nach einem bestimmten Bauwerk erkundigen. Auch kann der Ausdruck in Gesicht und Stimme emotionale Zustände übermitteln, die in ihrer Subtilität kaum durch Sprachäusserungen vermittelbar sind, wobei das sowohl absichtlich als auch unabsichtlich geschehen kann.



## 2. Ausgangslage

- ❖ Die Kommunikation zwischen den Mitgliedern, des Vorstandes und den externen Partnern (wie z.B. dem Bezirksgewerbeverbandes, dem Vorstand Uster-Messe, usw.) ist verbesserungsfähig. Die Kommunikationspolitik untereinander ist noch zuwenig durchgängig und zuwenig konsistent in der Qualität.
- ❖ Der Vorstand des GVU führt einige Partnerschaften, welche für die Mitglieder des GVU wichtig sind. Diese Verbindungen werden professionell gemanagt jedoch zurzeit etwas isoliert und zuwenig vernetzt genutzt.

### 3. Ziel und Leitsatz

- Eine einheitliche Kommunikationskultur ist für alle Ebenen definiert.
- Die Partnerschaften sind in Übereinstimmung mit unserer Politik und Strategie identifiziert.
- Die partnerschaftlichen Beziehungen sind strukturiert, um Wertschöpfung zu erzielen und zu erhöhen. Die Erkenntnisse sind an den Vorstandssitzungen thematisiert, beurteilt, bewertet und protokolliert.

### 4. Umfang

Das Kommunikationskonzept bezieht sich auf die bisher vorhandenen Beziehungen und auf diejenigen, welche bestehen aber kaum genutzt und gepflegt werden. Es bezieht sich auch auf potentielle Kontakte, welche für den GVV in Zukunft nutzbringend werden könnten. Die Partnerübersicht auf Seite 4 zeigt die wesentlichen Beziehungen auf.

Das vorliegende Konzept betrachtet lediglich die *interne* Kommunikation des Vorstandes und deren Partnerschaften, d.h. die externe Kommunikation gegenüber Interessengruppen der öffentlichen Gesellschaft wird nicht miteinbezogen. Eine Integrierung des Bereichs der externen Kommunikation ist jedoch zu einem späteren Zeitpunkt sinnvoll und angedacht.

### 5. Betreuungspolitik

Die Betreuung der Partner ist systematisch wahrgenommen. Die Zuständigkeit der Mitglieder des GVV-Vorstandes ist geregelt. Die Vorstands-Mitglieder pflegen den Kontakt und erstatten Bericht. Das Partnerbetreuungskonzept ist erstellt, ausgebreitet und umgesetzt. Grosse Bedeutung soll der persönliche, zwischenmenschliche und freundschaftliche Umgang zu den Verantwortlichen unserer Partner erhalten, weil dadurch gegenseitiges Vertrauen aufgebaut und die beste gegenseitige Bindung erreicht wird.

### 6. Informations- und Kommunikationspolitik des Vorstandes

- Wir informieren alle Mitglieder umgehend via Internet, Input oder per e-mail.
- Die übrigen interessierten Stellen sollen anschliessend möglichst direkt mit geeigneten Mitteln (e-mail, telefonisch) informiert werden.
- Unsere Kommunikation ist empfängergerecht aufbereitet, offen und transparent.
- Der Sender trägt die Verantwortung dafür, dass der Empfänger die Botschaft richtig versteht.
- Wir wollen einen kameradschaftlichen und freundlichen Umgangston pflegen, auch wenn wir in einer Sache abweichende Standpunkte vertreten.
- Als Sender wollen wir mit unseren Botschaften nicht absichtlich verletzen, obschon wir nicht jedes Wort auf die Goldwaage legen können.
- Als Empfänger setzen wir voraus, dass es allen um die Sache geht, auch wenn sich der Sender einmal ungeschickt ausdrückt.
- Mit anderen Worten wollen wir auch in unserer Kommunikation Toleranz üben.

Insbesondere sind aber folgende Leitsätze für unsere Kommunikationspolitik von tragender Bedeutung:

- Wir suchen Lösungen, keine Schuldigen.
- Wir sind ehrlich und fair miteinander.
- Wir setzen eine positive Grundhaltung voraus und vertrauen einander.
- Wir begegnen uns mit Toleranz, Wertschätzung und Achtung.
- Wir schieben unangenehme Entscheidungen nicht auf.

### 7. Kontaktpflege

Es wird empfohlen mit den Exponenten der entsprechenden Partnern nebst schriftlicher und elektronischer Kommunikation auch direkte persönliche Kontakte (z.B. Gewerbe-Lunch) zu suchen, zu nutzen und zu pflegen. Gute Gespräche von Angesicht zu Angesicht erhalten Freundschaften über Jahre hinweg und dienen fruchtbaren Partnerbindungen.

### 8. Partnersuche

Viele indirekte Partnerschaften sind bis anhin „kaum“ betreut worden. Diese gilt es ins Konzept einzubinden und systematisch zu kontaktieren und zu betreuen.

## 9. Partnerübersicht

Partner	Kontaktperson/en	Ziel und Zweck	Mitwirkung bzw. Beisitz: Zuständig vom Vorstand GVU	Berichtsart
Wirtschaftsforum Uster	<p>Sekretär: Guido Walde Tel.: 044 905 69 69 e-mail: <a href="mailto:guido.walde@wfu.ch">guido.walde@wfu.ch</a></p> <p>Präsident Wirtschaftsforum: Peter Bühler Tel.: 044 908 15 55 e-mail: <a href="mailto:praesident@wfu.ch">praesident@wfu.ch</a></p> <p>Leiter Wirtschaftsförderung: Dieter Günthard Tel.: 044 940 03 48 e-mail: <a href="mailto:dieter.guenthard@wfu.ch">dieter.guenthard@wfu.ch</a></p>	Das Wirtschaftsforum setzt sich für den Wirtschaftsstandort Uster und Umgebung ein und unterstützt Aktivitäten die der Stärkung der Region dienen, vertritt die Interessen der Wirtschaft gegenüber den politischen Behörden, lädt bekannte Persönlichkeiten aus Wirtschaft und Politik zu Vorträgen ein, organisiert Anlässe, die sich der Standortentwicklung widmen, veranstaltet Workshops zur Vermittlung von Praxiswissen und bietet die Plattform für aktives Networking.	Eric Köchli Tel. 043 399 25 00 Natel: 079 692 22 48 Fax: 043 399 25 01 e-mail: <a href="mailto:eric.koechli@aquide.ch">eric.koechli@aquide.ch</a>	Protokoll
Koordinationsgruppe Wirtschaftsansiedlung	<p>Leiter Wirtschaftsförderung: Dieter Günthard Tel.: 044 940 03 48 e-mail: <a href="mailto:dieter.guenthard@wfu.ch">dieter.guenthard@wfu.ch</a></p> <p>Präsident Wirtschaftsforum: Peter Bühler Tel.: 044 908 15 55 e-mail: <a href="mailto:praesident@wfu.ch">praesident@wfu.ch</a></p> <p>Vertreter Stadt: - Stadtpräsident - Bauvorsteher - Stadtschreiber - Stadtplaner - Abteilungsleiter Bau</p>	Bei der Wirtschaftsansiedlung geht es um zweierlei: Zum einen ist die Nachfrage von Firmen, die sich für den Standort Uster interessieren, geeignet zu befriedigen. Zudem andern sind die Entwicklungsgebiete der Stadt – vorab Loren und Müliholz – zielgerichtet zu vermarkten.	Eric Köchli Tel. 043 399 25 00 Natel: 079 692 22 48 Fax: 043 399 25 01 e-mail: <a href="mailto:eric.koechli@aquide.ch">eric.koechli@aquide.ch</a>	Protokoll
Steuerungsgruppe	<p>Präsident Wirtschaftsforum: Peter Bühler Tel.: 044 908 15 55 e-mail: <a href="mailto:praesident@wfu.ch">praesident@wfu.ch</a></p> <p>Leiter Wirtschaftsförderung: Dieter Günthard Tel.: 044 940 03 48 e-mail: <a href="mailto:dieter.guenthard@wfu.ch">dieter.guenthard@wfu.ch</a></p> <p>Vertreter Stadt: - Stadtpräsident - Stadtrat - Stadtschreiber</p>	Die Steuerungsgruppe vereinbart die Schwerpunkte und die Verfahren zur Wirkungsmessung.	Eric Köchli Tel. 043 399 25 00 Natel: 079 692 22 48 Fax: 043 399 25 01 e-mail: <a href="mailto:eric.koechli@aquide.ch">eric.koechli@aquide.ch</a>	Protokoll
Gipfeltreff der Wirtschafts-Präsidenten	<p>Stadtpräsident: Martin Bornhauser Tel.: 044 944 72 01 Fax: 044 944 73 45 e-mail: <a href="mailto:stadtpraesident@stadt-uster.ch">stadtpraesident@stadt-uster.ch</a></p> <p>Präsident Wirtschaftsforum: Peter Bühler Tel.: 044 908 15 55 e-mail: <a href="mailto:praesident@wfu.ch">praesident@wfu.ch</a></p> <p>Leiter Wirtschaftsförderung: Dieter Günthard Tel.: 044 940 03 48 e-mail: <a href="mailto:dieter.guenthard@wfu.ch">dieter.guenthard@wfu.ch</a></p> <p>Präsidentin Uster-Messe: Silvia Lackner Tel.: 044 940 27 57 Fax: 044 940 27 57 e-mail: <a href="mailto:mail@silvialackner.ch">mail@silvialackner.ch</a></p>	Für einen informellen Gedankenaustausch treffen sich der Stadtpräsident und die PräsidentInnen des WFU, des GVU sowie der Uster Messe. Diskutiert wird zu den aktuellen Themen wie Zentrumsentwicklung, Verkehrsführung, Parkplätze, Uster als Messestandort und Nutzung des Zeughausareals.	Eric Köchli Tel. 043 399 25 00 Natel: 079 692 22 48 Fax: 043 399 25 01 e-mail: <a href="mailto:eric.koechli@aquide.ch">eric.koechli@aquide.ch</a>	Mündlich
Bezirksgewerbeverband Uster	<p>Sekretariat: Marcel Mathys Tel.: 044 947 50 05 Natel: 079 669 44 44 e-mail: <a href="mailto:mm@matma.ch">mm@matma.ch</a></p> <p>Präsident: Werner Benz Tel.: 044 802 88 14 e-mail: <a href="mailto:wbenz@otto-rupf.ch">wbenz@otto-rupf.ch</a></p>	Der BGU fördert den Kontakt und den Erfahrungsaustausch der lokalen Gewerbevereine untereinander und zwischen den Gewerbetreibenden des ganzen Bezirks. Die Präsidenten der lokalen Gewerbevereine erhalten zudem Unterstützung bei der Vereinsleitung. Erfolgreiche Aktivitäten und Projekte einzelner Vereine können auf andere Vereine übertragen werden.	Franco Kündig Tel.: 044 941 24 22 Natel: 079 243 71 89 Fax: 044 941 24 17 e-mail: <a href="mailto:f.kuendiq@bluewin.ch">f.kuendiq@bluewin.ch</a>	Protokoll
Aktive Geschäftsfrauen	<p>Schamey Monika Tel.: 044 942 26 94 Natel: 079 509 83 53 e-mail: <a href="mailto:moni@baesebeitz-uster.ch">moni@baesebeitz-uster.ch</a></p>	Die aktiven Geschäftsfrauen von Uster sind selbstständig erwerbend oder Inhaberinnen eines Geschäftes. Sie haben sich zu einer losen Vereinigung zusammengeschlossen, die sich regelmässig zum Ideenaustausch trifft.	Franco Kündig Tel.: 044 941 24 22 Natel: 079 243 71 89 Fax: 044 941 24 17 e-mail: <a href="mailto:f.kuendiq@bluewin.ch">f.kuendiq@bluewin.ch</a>	Protokoll
Uster-Messe (Vorstand)	<p>Sekretariat: Marianne Fried Tel. 076 250 50 89 e-mail: <a href="mailto:info@uster-messe.ch">info@uster-messe.ch</a></p> <p>Präsidentin: Silvia Lackner Tel.: 044 940 27 57 Fax: 044 940 27 57 e-mail: <a href="mailto:mail@silvialackner.ch">mail@silvialackner.ch</a></p>	Eine Messe der Begegnung für den Ustermer Gewerbetreibenden zu organisieren und durchführen.	Felix Arnold Tel.: 044 905 40 29 Fax: 044 905 40 21 e-mail: <a href="mailto:felix.arnold@landiuster.ch">felix.arnold@landiuster.ch</a>	Protokoll

## 10. Massnahmen

Die Massnahmen zur Umsetzung des Kommunikation- und Partnerkonzepts werden anhand der Resultate der Befragungen festgelegt.

Die Resultate der Befragungen zeigen ganzheitlich gesehen einen positiven oder einen negativen Trend der Mitgliederzufriedenheits-Messung auf. Ziel ist es die Bindungswirkung so zu gestalten, dass die Mitglieder nicht mehr aus dem GVV austreten möchten.

Es ist wichtig:

- einen *negativen* Trend durch eine verbesserte und systematische Partnerbetreuung zu *verbessern*
- einen *positiven* Trend durch eine verbesserte und systematische Partnerbetreuung zu *stärken*.

Als erste Massnahme erfolgt die Kontaktaufnahme des zuständigen Vorstandsmitgliedes mit dem ihm zugeteilten Partnern. So können erste Erkenntnisse gesammelt werden, welche später von Nutzen sein könnten und zugleich wird der Grundstein für eine gute Zusammenarbeit gelegt.

## 11. Überprüfung

Das Konzept wird jährlich auf seine Ergebnisse überprüft. Als Massstab gilt die Mitgliederzufriedenheit mit der Informationspolitik (Messergebnis U-GVV) sowie individuelle Rückmeldung aller Partner.

Die Verantwortung für die Durchführung der Massnahmen obliegt dem PR-Verantwortlichen.

## 12. Schlussbemerkungen / Information an die Mitglieder

Das vorliegende Konzept wurde an der Vorstandssitzung vom 29. Oktober 2008 überarbeitet und verabschiedet und gilt ab sofort.

Die Information an die Mitglieder über die Erkenntnisse der Umfrage erfolgt persönlich an einem Lunch-Anlass, persönlich an der GV, Aufschaltung Homepage und durch die Verteilung des Dokuments.

Die Information an die Mitglieder über die Erfahrungen und die Resultate welche zwischen dem Vorstand und den externen Partnern entsprangen, erfolgt persönlich an einem Lunch-Anlass, Aufschaltung Homepage und persönlich an der GV.