

HRM-Dossier

Knaus Esther

Your corporate identity

Der persönliche Eindruck entscheidet

◆ **SPEKTRA und JOB-INDEX**



Knaus Esther

Kontakt: EstherKnaus AG, Your Corporate & Personal Image

Seestrasse 672, 8706 Meilen

Telefon +41 1 923 1988

EstherKnaus@compuserve.com

www.estherknaus.ch

Esther Knaus, Image-Coach, ist in der Entwicklung von zukunftsweisen- den Dienstleistungen aktiv. Ihrer Zeit meist einen Schritt voraus, bringt sie den Umgang mit Bestehendem auf den Punkt und gibt für kommende Veränderungen die Richtung vor. Mit klar verständlichen Werkzeugen und ihrer direkten und motivierenden Art nimmt Esther Knaus Trends in Sachen Imagearbeit vorweg. Sie hilft ihren Kunden, beim Service Design, beim Umgang mit Kundenorientierung und Konventionen die Zeichen der Zeit zu verstehen und proaktiv umzusetzen.

Esther Knaus verfügt über eine breitgefächerte internationale Ausbildung. Während längeren Aufenthalten in den USA besuchte sie Schulungen im Bereich Personal Empowerment beim Californian Institute of Integral Studies (CIIS) und ergänzte diese mit den Bereichen Public Performance bei Max Dixon und Public Speaking bei Patricia Fripp. Sie bildete sich zudem zum Professional Face Designer in Paris/Zürich beim Zürcher Maskenbildner Joachim Freitag aus und absolvierte eine Couture-Ausbildung an der Ecole Guerre Lavigne, Paris. Esther Knaus ist seit 1994 Professional Member der Association of Image Consultants International (AICI), Washington D.C., USA, und 1996/98 deren Regional Advisor Europe/Africa. 1998 erhielt sie den International Award der AICI.

Inhaltsverzeichnis

Porträt Autorin	4
Vorwort	7
Die Bedeutung des Images für Personalverantwortliche	9
Wie wird Image aufgebaut?	11
1. Unternehmenskultur	11
2. Interne Kunden/externe Kunden	12
3. Informationsstil nach innen und aussen	12
4. Kommunikationsstil	13
5. Anerkennung von Leistung anderer	13
6. Umfeld/Branche	14
7. Unternehmensphilosophie und Vision	14
8. Persönlicher Lebensstil	15
9. Engagement für das Gemeinwohl	15
Der Nutzen von Imagearbeit für das Unternehmen	16
Image ist Chefsache – top down ist besser als bottom up	18
Die Mitarbeiter als Imageträger	20
Image & Kunde – Gestalten der Beziehungen zu internen und externen Kunden	22
Image und Konventionen	23
Image und Äusserlichkeiten	26
Kleiderfragen und Codierung	30
Die Farben	31
Die Formen	32
Die Checklisten	33
Checkliste 1: Wie wird Image aufgebaut?	33
Checkliste 2: Der Nutzen von Imagearbeit für das Unternehmen	35
Checkliste 3: Image ist Chefsache – top down ist wirkungsvoller als bottom up	36
Checkliste 4: Die Mitarbeiter als Imageträger	36
Checkliste 5: Image und Kunde – Gestalten der Beziehungen zum internen und externen Kunden	37
Checkliste 6: Image und Konventionen	38
Checkliste 7: Image und Äusserlichkeiten am Beispiel des Imagechecks einer Person aufgrund deren äusserer Erscheinung	38
Die Raster EstherKnaus®	41

Your corporate identity

Der persönliche Eindruck entscheidet

«Der persönliche Eindruck entscheidet», wie oft mussten wir selbst diese Erfahrung machen. Da erinnern wir uns an positive wie negative Situationen im Berufs- und Privatleben. Von Image wird allerdings meist erst dann gesprochen, wenn es Schaden erlitten hat. Wäre es da nicht einfacher, bereits vorher über Konsequenzen nachzudenken?

Praxisbezogen wird gezeigt, wie Image aufgebaut wird und wie Mitarbeitende zu aktiven Imagenträgern der Unternehmung werden. So kann eine aktive Beziehung zum internen und externen Kunden gestaltet werden. Einfache Grundfragen und Checklisten dienen als Leitfäden.

Ein umfangreicher Selbsttest erlaubt, das eigene Image kritisch zu hinterfragen und aufbauend darauf, die für das persönliche Fortkommen notwendigen Konsequenzen zu ziehen.

Das HRM-Dossier ist ein Konzentrat von Fachinformationen für Personal- und Ausbildungsfachleute. Jede Ausgabe behandelt ein ausgewähltes Thema ausführlich.

Das HRM-Dossier erscheint quartalsweise und ist bei SPEKTRA bzw. JOB-INDEX im Abonnement mit dem HRM-Journal «Interview» oder als Einzelexemplar erhältlich.