

## NZZ Online

### Wichtige Winzigkeiten – Walt Disney

Erschienen bei NZZ Online am 28.12.2012

---

**Frank Arnold** gilt als einer der anerkanntesten Managementberater Deutschlands und der Schweiz. Zu den Kunden seiner Unternehmensberatung ARNOLD Management gehören zahlreiche internationale Unternehmen des Mittelstands sowie börsennotierte Konzerne. Frank Arnold berät Vorstände zu den Themen Unternehmenskultur und Unternehmensstrategie. In der Unternehmensberatung ist der promovierte Wirtschaftswissenschaftler seit 1999 tätig. Darüber hinaus ist Dr. Frank Arnold weltweit als Bestsellerautor erfolgreich und international als Redner gefragt.

---

*Walt Disney (1901-1966) war besessen von der Perfektion in allen Details. Sein hoher Anspruch brachten ihm schon zu Lebzeiten 48 Academy Awards und 7 Emmys ein.*

*„Menschen stolpern nicht über Berge, sondern über Maulwurfshügel.“ Konfuzius (551 - 479 v. Chr.), chinesischer Philosoph*

Sowohl am Arbeitsplatz als auch im Privatleben hören wir oft den Satz: „Mach keine Mücke zum Elefanten.“ Aber oft ist es wichtig, Mücken zu Elefanten zu machen, nämlich dann, wenn sie erfolgsentscheidend sein können.

Führungskräfte, die beispielsweise für übergeordnete Strategien und große Projekte verantwortlich sind, können dazu neigen, vermeintliche Kleinigkeiten als untergeordnete Probleme, um die sich weniger belastete Mitarbeiter bei Gelegen-

heiten schon kümmern werden, zu betrachten. Dabei sind es oft „Kleinigkeiten“, die den Auftritt des Unternehmens verschlechtern: inaktuelle Angaben auf der Webseite, unaufgeräumte Lagerräume, die schlecht gesprochene Ansage auf dem Anrufbeantworter oder die nachlässige Behandlung von Kundenreklamationen.

Aber auch Kleinigkeiten im eigenen Verhalten und der Wortwahl sind wichtig. Eine unachtsame oder sarkastische Bemerkung in der Konferenz oder eine unsaubere Formulierung in einem Angebot an einen Kunden können unangenehme Folgen haben. Daher: Achten Sie auf Kleinigkeiten! Oder wie Walt Disney (1901 – 1966) formulierte: „Denkt immer daran, mit einer Maus fing alles an!“

# Umgesetzt – der Management-Blog von Frank Arnold

---

## **Aufgaben und Denkanstöße:**

- Was könnte die „Maus“ in Ihrem Unternehmen sein? Identifizieren Sie sie und schenken ihr die nötige Beachtung!
- Schulen Sie den Blick für Kleinigkeiten bei Ihren Mitarbeitern, indem Sie selbst vermeintlichen Kleinigkeiten Beachtung schenken. Gehen Sie mit gutem Beispiel voran!