

## Kreativitäts – und Innovationsprozesswahn in Unternehmen

Anhand des Beispiels von Kochnix, dem Spitzenkoch in einem Feinschmeckerrestaurant und seinen Gehilfen, die von Kochen eigentlich keine Ahnung haben - *Saucix, Dessertix, Poissonix, Glacix, Legumix, Grillardix, Tournix* und *Servix* - sollen verschiedene Kreativitätstechniken und Optimierungsprozesse beleuchtet werden. Ziel: Den Umsatz steigern. **Kreativix** - aus einer völlig anderen Branche kommend - hat Kunst studiert, sich als Web-Designer und 3D Figurenmaler betätigt, und ist nun als Unternehmensberater selbstständig tätig, hat sich in der in Deutschland noch völlig unterentwickelten „Kreativszene“ einen Namen selbst gemacht. *Kreativix* führt die „Kreativsessions“ und bringt die Mitarbeiter durch Kreativitäts – und Innovationsprozesse (KVP) dazu, ihr Dienstleistungsunternehmen innovativer, qualitätsbewusster, kundenfreundlicher und effizienter zu machen. Der Chef des Feinschmeckerrestaurants beauftragt ihn als Externen, verschiedene Kreativitäts – und Innovationsprozesse im Unternehmen anzustossen.

### Verbesserungsprozess #1: Brainstorming

Die Methode: Hierbei darf munter drauf losgeredet werden, es erfolgt keine Wertung, keine Kritik wird geübt .... Aufgabe: Es soll ein total kreatives Menü, eine echte Innovation gefunden werden, die die Gäste begeistert.

Saucix: Ich zaubere eine Lachscremesauce unter Curry.

Dessertix: Nun, ich mache eine Mousse au chocolat mit Orangensauce.

Poissonix: Und ich die Vorspeise, Garnelen im Kürbiskernmantel

Glacix: Und ich mache ein Waldmeistereiis auf Vanillecreme

Legumix: Ich zaubere Bohnen in Speck

Grillardix: Und ich fein gegrillte Hasenkeule mit Kräutern gespickt

Turnix: Und ich mache einen Blätterteig für die Hasenkeule

Servix: Und ich serviere es dann alles flambiert.

*Kreativix* hat sich alles genau notiert und läutet die nächste Runde ein, wo alle Beteiligten nun neue Ideen „erfinden“ sollen:

Saucix: Ich zaubere eine Lachscremesauce mit Vanillesauce.

Dessertix: Nun, ich mache eine Mousse au chocolat mit feinen Kräutern gespickt.

Poissonix: Und ich die Vorspeise, Garnelen unter Zucker, flambiert

Glacix: Und ich mache ein Eis aus Hasenkeule unter Curry

Legumix: Ich zaubere Bohnen auf Orangensauce

Grillardix: Und ich fein gegrillte Waldmeisterblätter in Mousse a chocolat

Turnix: Und ich mache einen Kürbiskernteig.

Servix: Und ich serviere es dann alles mit Speck dabei.

*Kreativix* notiert wieder alles gewissenhaft

Und so verläuft Session nach Session. Die Teilnehmer werden immer engagierter, erfinden immer wildere Kombinationen. Am Schluss fasst *Kreativix* die „innovativsten Ideen“ zusammen und erstellt ein Menü: Hasenkeuleneis in Waldmeisterpudding, überbacken mit Speck, dabei Kürbiskerne in Blätterteig in Orangensauce getaucht, Garnelen in Mousse au Chocolat, Vanillecreme mit Kräutern, Bohnen in Lachscremesauce und das alles mit Curry in Zucker flambiert - serviert.

Und alle Beteiligten empfinden sich sehr „kreativ“. Es hat ihnen viel Spass gemacht, und sie erteilen *Kreativix* als „Kreativitätstrainer“ nur beste Noten. Nur einer ist sauer: *Kochnix*, der Spitzenkoch. Der Chef, der den Kreativitätstrainer engagiert hat, hat ihn angewiesen, das Menü genau so herzustellen. Er überlegt zu kündigen, vermittelt dies auch so in der Gruppe. Die anderen meinen, dass sie es toll gefunden hätten, endlich mal was anderes, und *Kochnix* hätte sie eh immer zu sehr eingeengt, mit seinen doofen Menüvorschlägen, sie hätten sich dabei überhaupt nicht selber verwirklichen können. *Kochnix* gibt also klein bei, und erstellt - genau nach Anweisung - den Menüplan für den nächsten Monat.

## Verbesserungsprozess #2: Brainwriting

Nachdem die Kunden das letzte Menü nicht so angenommen hatten, wie erhofft, engagiert der Chef wieder den beim Team sehr beliebten Kreativix, um dieses mal das Menü mit einer anderen Kreativitätstechnik nochmals umzustellen und zu verbessern, und gleichzeitig äusserst er den Wunsch, das eingespart werden soll, bei Energie und auch der Umfang der Küchenabfälle soll reduziert werden. Kreativix notiert gewissenhaft sein Anliegen und führt daraufhin das „Brainwriting“ durch, wobei alles auf Zetteln notiert werden soll. Nach einigen Runden kommt er stolz mit folgendem Resultat an:

Flambierter Zuckercurry im Hasenlöffel serviert  
Waldmeisterpudding im Hasenpelz mit Schokosauce übergossen  
Pürierte Garnelenschalen mit Knochenmark vom Hasen mit Kürbiskernen und Orangensauce  
Gehackte Hasenkräuter in gefrorenen Garnelen.  
Hasendarm mit Vanille-Garnelen im Blätterteig mit Mousse au Kräuter überbacken.

Und eine Neuerung wäre eingeführt, um die Akzeptanz bei den Kunden zu erhöhen: Das Hasenkeulencarpaccio (Carpaccio erspart Garzeit und vor allem Energie) wurde mit grüner Lebensmittelfarbe angemalt, und - als Spinatblätter getarnt - in Blätterteig serviert. Der Chef ist höchst zufrieden mit dem Ergebnis. 20% weniger Abfälle und errechnete 30% weniger Energiekosten überzeugen ihn. Und ausserdem würden sie die Kosten für den Spinat einsparen.

Um sich zu vergewissern, dass er alles richtig macht, fragt er seinen besten Freund, einen sehr erfahrenen Marketing-Spezialisten, Chef einer Werbeagentur, welcher auch in Unternehmensberatung und Consulting macht. Und der bestärkt ihn darin, so weiter zu machen, weil - immerhin hat er es als Chef ja geschafft, die Innovationskraft in seinem Unternehmen mit dem alten Personal enorm zu steigern - gemessene 3500% - und das Unternehmen besitzt nun eine Reihe von innovativen Produkten mit Alleinstellungsmerkmalen und somit eine Monopolstellung im Markt.

Und Kreativix bekommt als Kreativtrainer wieder beste Noten von der Küchenmannschaft, weil - es hat allen mal wieder sehr viel Spass gemacht. Kochnix bekommt eine Abmahnung, weil er sich geweigert hat, das Menü für den nächsten Monat genau so zusammenzustellen. Zähneknirschend und mit viel Überzeugungskraft hat ihn jedoch sein Vorgesetzter dazu bewegen können, diesen Monat nach dem neuen, äusserst innovativen Plan zu kochen. Ausserdem beauftragt er *Grillardix* mit der Qualitätskontrolle und er solle auch Umfragen bei den Kunden durchführen.

## Verbesserungsprozess #3: De Bonos 6 Hütedenken

Nachdem die Kunden das letzte Menü trotz Innovationen und enormer Einsparungen nicht so angenommen hatten, wie erhofft, engagiert der Chef wieder Kreativix, um dieses mal die Akzeptanz des Menüs nochmal entscheidend zu verbessern. Kreativix bringt hierzu diesmal 6 lustige Hüte mit: Den Träumerhut, den Kritikerhut, den Informationssammlerhut, den Emotionshut, den Optimistenhut, den Hochstandhut. Aufgabe:

Das Menü des letzten Monats ist zu verbessern, die Kundenakzeptanz \*messbar\* zu steigern.

*Kreativix* verteilt die Hüte, erklärt jedem seine Rolle und dann kann der KVP losgehen:

*Saucix* mit dem Träumerhut schlägt diesmal als Verbesserung eine Fischcreme-Curry-Zuckersauce vor. Wofür die denn sein sollte?, fragt *Glacix* mit dem *Kritikerhut* auf. Nun meint er, die könne man doch heiß auf den Waldmeisterpudding mit dem Hasenkeuleneis drin servieren. *Legumix* mit dem *Informationssammlerhut* notiert indes alles gewissenhaft. *Poissonix* mit dem *Emotionshut* meint - Das mit dem Fisch, das solle man ihm besser überlassen, weil darin kenne er sich besser aus! *Dessertix* mit dem *Hochstandhut* meint: Das wäre gangbar, alles, und sie sollen weitermachen, so. *Grillardix* - mit dem *Optimistenhut* auf - möchte gerne die pürierten Garnelenschalen gegen etwas anderes austauschen, weil - das hätten einige Kunden bei seiner Umfrage bemängelt. *Tournix* schlägt vor, das Garnelenschalenpüree gegen Hasenknochenpüree auszutauschen und damit könnte man die Portionen vergrössern und gleichzeitig

auch die Küchenabfälle um nochmals 10% reduzieren, meint er. *Legumix* notiert begeistert diesen innovativen Vorschlag. Nun wechseln die Hüte.

*Legumix* – nun mit dem Kritikerhut auf – schlägt vor, die Schokosauce bei dem Waldmeisterpudding im Hasenpelz einzusparen. Davon würde viel zu viel verbraucht, um alles zu übergiessen, meint er. Stattdessen könne man den Pelz ja „gelb“ einfärben, das sähe dann wie Vanillesauce aus. *Grillardix* – nun mit dem Hochstandhut auf - nickt zustimmend: Einer seiner Kunden hätte - während er das Restaurant wild protestierend verlassen hat - im Vorbeigehen einen ähnlichen Vorschlag gemacht. Den braunen Hasenpelz mit „Schokoladensauce übergossen“ habe er bemängelt. Er habe sich diesen Verbesserungsvorschlag natürlich genau notiert. *Kreativix* lobt ihn für sein Engagement und seine Fähigkeit, dem Kunden genau zuhören, und auch aufmerksam auf dessen Bedürfnisse eingehen zu können. *Poissonix* - den Informationssammlerhut auf – notiert alles genau.

Nach einigen Stunden und mehrfachem hin – und - her mit den Hüten zeigten sich keinerlei Verbesserungen mehr, und *Kreativix* berichtet einige Tage später dem Chef, natürlich in Form einer ausführlichen und aufwändigen Analyse und vor allem – einer Powerpoint-Präsentation: Die Qualität und Kundenfreundlichkeit habe sich durch die umfangreichen Qualitätskontrollen und Umfragen von *Grillardix* entscheidend verbessert. Auch am Aussehen der Speisen wurde entscheidend gearbeitet, und es wurden wieder enorme Einsparungen erzielt. Folgende Innovationen werden nun gemeinschaftlich beschlossen:

Die Schokosauce über den Hasenpelz könne eingespart werden, weil dieser nun gelb eingefärbt würde, das brächten 7% Einsparungen bei den Ausgaben. Das würde auch viel besser mit dem Grün des Waldmeisterpuddings harmonieren, was die Akzeptanz des Produktes um 80% verbessern würde, habe die Kundenumfrage von *Grillardix* ergeben. *Tournix* habe sich als Abfalloptimierer sehr verdient gemacht, indem er vorschlug, das Garnelenschalenpürée durch Hasenknochenpürée auszutauschen. Damit könne man auch leicht die Portionen vergrössern, was laut Umfrage sehr gut ankäme und die Akzeptanz nochmals um 80% steigern würde. Die Marketingabteilung wurde beauftragt, in den Werbeflyern nochmals besonders auf die um 30% vergrösserten Portionen hinzuweisen. Damit liessen sich die Küchenabfälle nochmals - nicht nur um 10% - sondern sogar um 25% (!!!) reduzieren.

Auch weist *Kreativix* darauf hin, dass er wieder von der Mannschaft beste Noten bekommen habe, und es habe allen wieder einmal sehr viel Spass gemacht. Auch wolle er *Tournix* und *Grillardix* für eine Sonderprämie oder sogar Beförderung vorschlagen.

Was denn mit *Kochnix*, dem Spitzenkoch wäre, fragt der Chef. Nun, dieser wäre inzwischen ein echtes Problem für das Team. Dauernd würde er sich gegen die gemeinsam erarbeiteten Innovationen und Verbesserungen aussprechen, sogar äusserst renitent weigern, das neu erarbeitete Menü zu kochen, und er habe wohl ein ernsthaftes, psychisches Problem. Das meinten wohl auch alle anderen in der Gruppe. Schliesslich würden die Umfragen ja immer wieder bestätigen, dass die Innovationen bei den Kunden sehr gut angenommen würden. Auch die Umfrage zur Umfrage wäre sehr gut angenommen worden. Die Zahlenwerte würden es ja eindeutig belegen.

Nur der Chefkoch glaube als einziger nicht an diese Umfragen, meint *Kreativix*. Der Chef nickt bestätigend: „Der ist völlig lernresistent und der einen Abmahnung wegen Arbeitsverweigerung werden noch zwei weitere folgen, und dann werde ich diesen Stimmungsvermieser und dauernden Nörgler hinauswerfen!“ Und *Grillardix* mit seinem Engagement und Teamgeist würde er dann zum Spitzenkoch und „Chef de la cuisine“ befördern, kündigt er an, und *Tournix* wird dann sein Vertreter. Es könne schliesslich nicht angehen, dass dauernd einer im Team alle anderen bei der Arbeit behindert und den gesamten KVP (kontinuierlichen Verbesserungsprozess) so massiv stört.

Dieser Beitrag ist auf <http://www.little-idiot.de/teambuilding/Kreativix.pdf> nachzulesen.

Mit freundlichen Grüssen

Guido Stepken

„Was **nicht** auf einer *einzig*en Manuskriptseite zusammengefaßt werden kann, ist **weder durchdacht**, noch **entscheidungsreif**.“ (Dwight David Eisenhower, 34. Präsident der USA 1953-1961; \*14.10.1890, † 1969)