

# Unsere Kernprogramme zur Erschließung Ihrer Potenziale

---

## 1 Front End Excellence

Wie sich Potenziale mit Kunden über Ihre Vertriebsorganisation erschließen lassen.

## 2 Customer Focus

Wie Ihre Organisation in der Kundenorientierung besser und Customer Centricity gelebt wird.

## 3 Leadership Performance

Wie sich Potenziale über wirksame Führung erschließen lassen.

## 4 Direction reloaded

Wie Sie deutlich an Produktivität (Alignment, Effizienz und Effektivität) gewinnen wenn das Unternehmen in Schiefelage geraten ist oder Bereichsegoismen die Wertentwicklung bremsen.

## 5 Sharpen your Strategy

Wie Sie effektiv Ihre Strategie justieren wenn sich im Markt, im Wettbewerb oder in Technologien etwas geändert hat.

# 1. Front End Excellence



## Hintergrund

Eine Bank möchte am Kunden besser werden. Die notwendigen Voraussetzungen in Form von Beratungsprozessen und Produktangeboten sind geschaffen.



## Herausforderung

Die bereitgestellten Tools, die nachweislich zu einer höheren Zufriedenheit am Kunden führen werden nicht eingesetzt, die Anzahl der aktiv eingeleiteten Termine könnte höher sein, die Beratungsqualität noch verbessert werden.



## Lösungsansatz

Es gibt nur einen Weg, wie Mitarbeiter ihr Verhalten ändern und der lautet: „Ich will das und ich kann das“. Gemeinsam mit zeb wurde das Programm Selbstentwicklung durchgeführt und mit dem Deutschen internationalen Trainingspreis 2014/15 ausgezeichnet.

### Wollen und können statt sollen – erfolgreiche Aktivierung der Mitarbeiterpotenziale

<b>REFLEXION</b> jede MA/ FÜK des Teams 	Abgleich mit FKs	Team- workshop <b>AMBITION</b> 	Vertriebs- coaching <b>VOLITION</b>	Kontinuierliche Weiterführung durch FÜK + parallel:		
				Zwischen- reflexion	VTC* 	Reflexion Abschluss
Coach ist <b>1-2 Tage</b> vor Ort	Dauer: <b>1/2 Tag</b>	Dauer: <b>3-4 h</b>	<b>1 Tag</b> je FÜK <b>0,5 Tage</b> je Mitarbeiter	Dauer: <b>1,5 h</b>	<b>1 Tag</b> je FÜK <b>0,3 Tage</b> je Mitarbeiter	Dauer: <b>1 h</b> mit FÜK, Agenturleitung, Trainer
Gesprächsdauer je Mitarbeiter: max. <b>30 Min</b>	Dialog FÜK und Coach	FÜK, Vertriebsteam und Coach (Moderator)	Verteilt auf <b>5 Wochen</b>	Gespräch FÜK und Coach	Verteilt auf <b>6-12 Wochen</b>	Danach <b>1 h</b> Teamrunde

\*virtuelles Transfer Coaching

## 2. Customer Focus

---



### Hintergrund

Einige Unternehmen (Automotive, ...) fragen sich, wie sie ihre oft produktorientierten Unternehmen in kundenorientierte Organisationen wandeln.



### Herausforderung

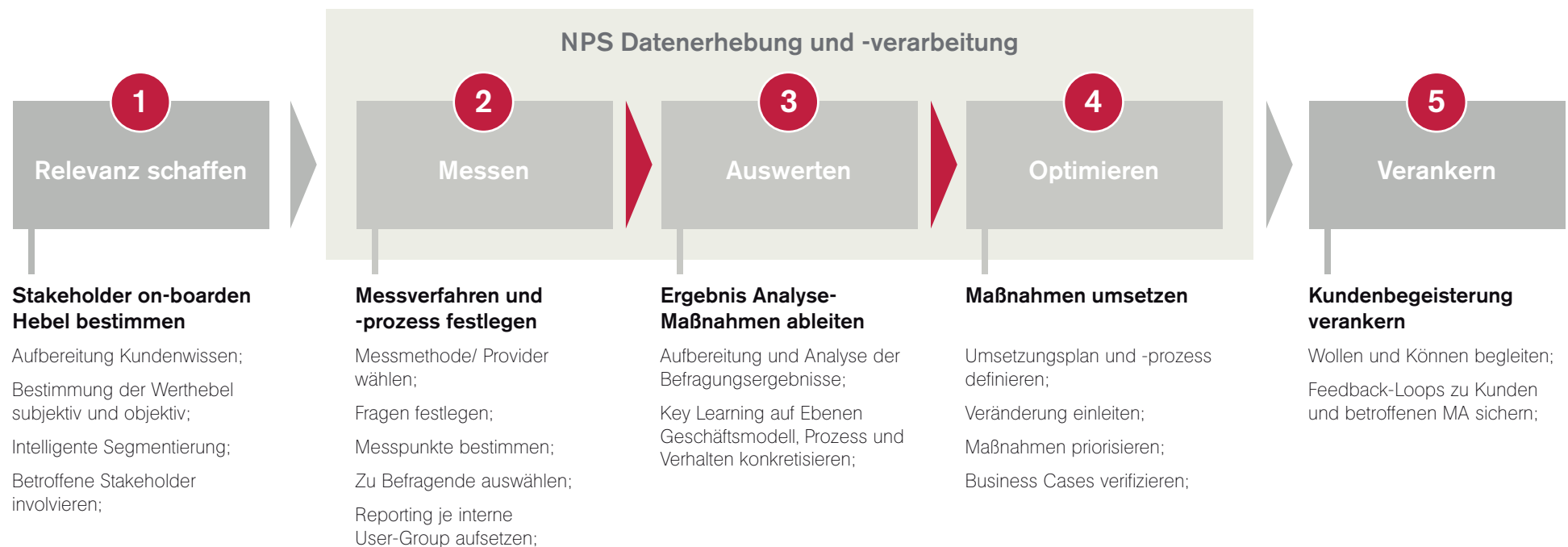
Viele Unternehmen reduzieren Kundenorientierung auf einen Messwert, den sie regelmäßig messen. Etwa 60% der Unzufriedenheit wird jedoch durch Verhalten der Mitarbeiter in Filialen, im Autohaus, im Projektmanagement ausgelöst. Also überall da, wo der Kunde einen persönlichen Kontakt erfährt.



### Lösungsansatz

- Werthebel identifizieren
- Betroffene Mitarbeitergruppen involvieren (Relevanz, Reflexion, Double Loop Learning)
- Messen und fokussiert auswerten
- Umsetzung in Wollen und Können begleiten, Volition stärken

## 2. Customer Focus: Vorgehen



## 3. Leadership Performance

---



### Hintergrund

Eine Bank hat die Führungsspanne ihrer Top Führungskräfte deutlich erweitert. Es soll Wachstum in einem Szenario von Umstrukturierungen, neuer Kunden- und Beraterzuordnung sowie Personalabbau erreicht werden.



### Herausforderung

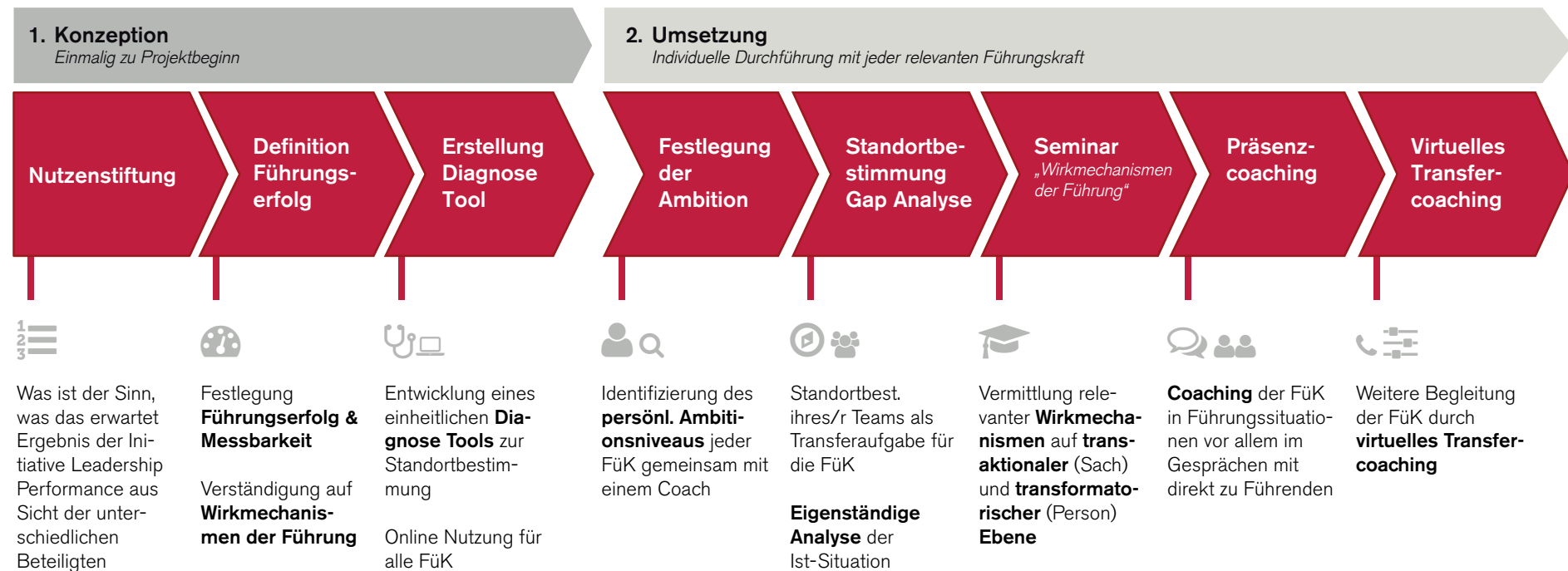
Von Führungskräften wird viel erwartet. In der Vergangenheit waren die Führungsansätze stark KPI gesteuert und Planungs- und Controlling orientiert. Jetzt wünscht man sich eine dialogorientiertere Führung, um Mitarbeiter besser zu entwickeln und so Wachstum und Produktivität über Führung zu stärken.



### Lösungsansatz

Es gilt die Unternehmensanforderungen mit der Ambition der Führungskraft zu verbinden, um eine Veränderungsbereitschaft zu erzeugen. Danach erweitert die Führungskraft begleitet durch einen Coach ihr Verhaltensrepertoire und kann nachgewiesene wirksame Handlungsoptionen situativ passend einsetzen.

# 3. Leadership Performance: Vorgehen



## 4. Direction Reloaded

---



### Hintergrund

Ein neuer Investor und der neue CEO treffen auf ein bisher inhabergeführtes Unternehmen. Die Strukturen und Prozesse sind veraltet. Das Unternehmen muss strategisch in Sortiment, Logistik, Produktion und Einkauf neu ausgerichtet werden. Die wirtschaftliche Situation ist sehr kritisch. Produktionsschließungen und Stellenabbau sind unvermeidbar.



### Herausforderung

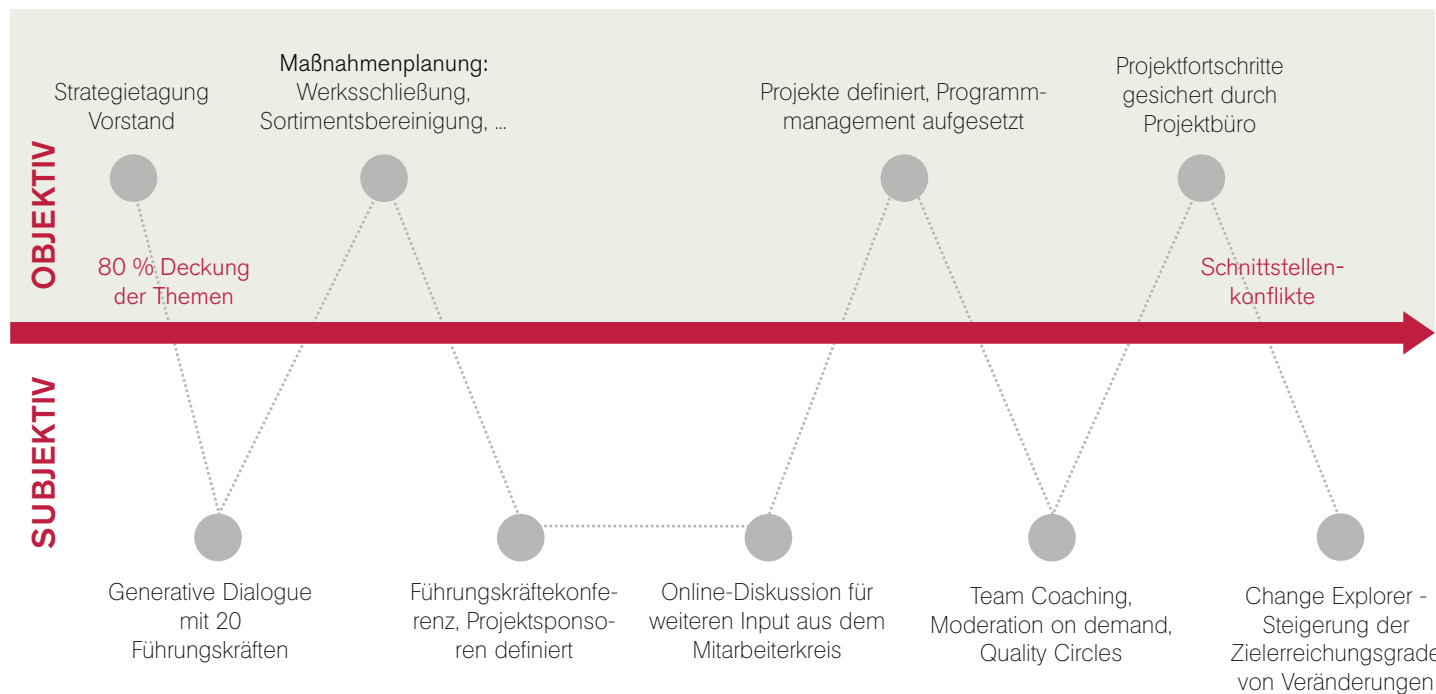
Es gilt, Umsatz und Profitabilität in dem Restrukturierungsszenario deutlich zu erhöhen und die Leistungsträger für die Linie des neuen Investors zu gewinnen. Mit dem Betriebsrat müssen finanziell verträgliche Lösungen für das Abbauszenario gefunden werden.



### Lösungsansatz

- Entwicklung eines Restrukturierungsszenarios mit den Leistungsträgern
- Entwicklung eines Restrukturierungsprozesses mit den Investoren, dem Vorstandsteam und den Leistungsträger
- Matching der Vorschläge (> 80% Konsens)

## 4. Direction reloaded: Vorgehen



Die Restrukturierung ist nach 18 Monaten erfolgreich abgeschlossen.

### ERGEBNISSE



Das Unternehmen befindet sich danach im Wachstums- und Expansionsmodus und kommt in die Gewinnzone.



## 5. Sharpen your Strategy

---



### Hintergrund

Eine Unit eines Chemieunternehmens möchte doppelt so schnell wachsen wie der Markt und die Profitabilität deutlich erhöhen. Das Unternehmen befindet sich im Wandel vom Rohstofflieferanten zum Lösungsanbieter und Innovationspartner.



### Herausforderung

Die eigene Organisation hält die Absichten des Managements für völlig unrealistisch. Widerstände gruppieren sich gegen die erwarteten Zielsetzungen.



### Lösungsansatz

- Systematisches Alignment aller Leistungsträger
- Faktenbasierte Analyse des Möglichkeitsraumes
- Offenlegung von Dissens und moderierte Diskurse bis zur Lösungsfindung

## 5. Sharpen your Strategy: Vorgehen



Die Unit wächst in den Folgejahren drei Mal so stark wie der Markt.

### ERGEBNISSE



600 Mio. EUR Profit Improvement in Jahr 1-3 wurden aus dem Projekt realisiert.