

Im Team Prozesse lebendig machen! Kunden begeistern und binden! Die Kundenzufriedenheit steigern!



Zum Hintergrund:

Durch das strategische Unternehmensziel, die Marken Jaguar und Land Rover stärker am Markt zu positionieren, hat sich die Glinicke Gruppe 2011 entschlossen, die Markenkompetenz in einem eigenen Autohaus anzusiedeln und zukünftig als Glinicke British Cars den Markt zu bedienen.

Eine Herausforderung zeichnete sich für die Organisation darin ab, die Mitarbeiter hinsichtlich der zu erwartenden neuen Arbeitsabläufe und Arbeitsstrukturen zu begleiten, neue Prozesse mit den Mitarbeitern gemeinsam zu erarbeiten und diese transparent zu leben. Auf Seiten der Mitarbeiter zeigten sich neben der Vorfreude auf den neuen Arbeitsplatz und den damit verbundenen neuen Herausforderungen mindestens ebenso viele Ängste wie Befürchtungen. Um diesen Change-Prozess professionell zu begleiten, wurde das modulare Beratungskonzept entwickelt. Es galt, keine einmalige Maßnahme durchzuführen, sondern die Organisation durch die ersten 12 Monate der Veränderung punktuell zu begleiten.

Auf Basis der Change-Anforderungen wurden folgende Beratungsschwerpunkte vereinbart:

- **Arbeitsorganisation & widerstandsfähiges Selbstmanagement**
Ziel ist, Stress zu vermeiden bzw. im Stress verbindlich und kundenorientiert zu handeln. Wie organisiere ich mich selbst und reflektiere ich mein Verhalten? Wo kann und muss ich in meinem Aufgabenbereich Verantwortung übernehmen?
- **Optimierung der internen Zusammenarbeit des Teams**
Ziel ist, die internen Prozesse abzustimmen und wirksam umzusetzen sowie eine wertschätzende und verbindliche Übergabe sicherzustellen. Aus Schnittstellen werden Verbindungsstellen!
- **Kunden begeistern und Kundenzufriedenheit steigern**
Ziel ist, die Kundenorientierung im Service als zentralen Erfolgsfaktor des Autohauses zu etablieren!

Hierzu werden die bestehenden Strukturen, Prozesse und die Zusammenarbeit auf Basis des Unternehmensleitbildes



kritisch unter die Lupe genommen. Ziele sind, Reibungsverluste und Synergien zu erkennen, um sowohl die Leistungsfähigkeit und Gesundheit der Mitarbeiter langfristig zu erhalten, als auch durch professionelle und lebendige Prozesse die Kunden zu begeistern und vom Autohaus zu überzeugen.

Der gemeinsame Weg: 7 Module in 12 Monaten!

- Kick Off zur Prozessbegleitung
- Einzelinterviews mit den Beteiligten
- Arbeitsplatzcoaching
- Teamworkshop
- Begleitung der Führungskräfte
- Bereichsworkshops
- Transfercoaching



Ein sinnvoller Beratungsansatz:

Nachdem das Projektziel mit dem Auftraggeber geklärt war, galt es für die Berater von Müller+Partner die **Unternehmens- und Beratungsziele** zu **fokussieren** und in der Prozessbegleitung alle Maßnahmen hierauf abzustimmen. In der Kick Off Veranstaltung wurden die Ziele transparent gemacht und die Mitarbeiter von Beratungsprozessbetroffenen zu Beratungsprozessbeteiligten.

Nur wer **den Mitarbeitern Gehör schenkt**, kann die Stärken und Knackpunkte der Organisation transparent machen. In Einzelinterviews hatten die Mitarbeiter die Möglichkeit, ihre persönlichen Anliegen auf den Punkt zu bringen. Die Erkenntnisse aus den Interviews waren wichtige Leitplanken für die weitere Prozessbegleitung und für die operativen Führungsherausforderungen auf allen Führungsebenen.

Individuelle Entwicklung bedarf einer individuellen Betrachtung! In Einzelcoachings direkt am Arbeitsplatz beweist Müller+Partner den **richtigen Riecher**, um individuelle Potenziale zu erkennen und diese zu fördern. Durch das Coaching am Arbeitsplatz wurden nicht theoretische Modelle, sondern an Echtsituationen des Alltags reflektiert und Optimierungsfelder direkt angesprochen. Gemeinsam mit den Führungskräften konnten so individuelle Entwicklungspläne für die Mitarbeiter vereinbart werden.

In Team und Bereichsworkshops wurden die Prozesse und die Zusammenarbeit einer Inspektion unterzogen. Auf der einen Seite galt es den Verschleiß der durch Alltagsroutine entstanden ist zu reparieren – auf der anderen Seite jedoch auch für die neuen Herausforderungen **mit zündenden Worten zu begeistern**. Ziel war, gemeinsame Absprachen für eine professionelle, kundenorientierte Zusammenarbeit festzulegen.

Jede Beratungsmaßnahme ist nur so gut, wie sie im operativen Alltag nachgehalten und umgesetzt wird. Neben konkreten Führungstools wie strukturierte Regelkommunikation und Mitarbeitergespräche haben die Teilnehmer auch echte, **greifbare Ergebnisse** in Form von Leitfäden aus der Beratung generiert.

Ein Fazit aus der Prozessbegleitung:

Der modulare Beratungsansatz ermöglichte ein sehr individuelles Vorgehen innerhalb der vereinbarten 12 Monate. Sowohl die Führungskräfte wie auch die Mitarbeiter hatten die Möglichkeit, sich individuell zu entwickeln und gleichzeitig soweit zusammenzuwachsen, dass gemeinsame Prozesse und Schnittstellen definiert sind. Die Klarheit ermöglicht den Mitarbeitern, für ihre Bereiche Verantwortung zu übernehmen, verbindliche Aussagen zu treffen und sowohl im Kollegenkreis wie auch im Kundenkontakt als vertrauenswürdiger Partner aufzutreten.



Müller+Partner
Kohlenstraße 116
34121 Kassel
Projektleitung: Tibor Kijewski

Müller+Partner unterstützt und gestaltet strategische Personal- und Organisationsentwicklung durch moderne und pragmatische Beratungs-, Trainings- und Coachingprogramme. Die sinnvolle Beratung, die den Menschen als Schlüssel für den Unternehmenserfolg entwickelt und Prozesse optimal gestaltet, steht dabei im Mittelpunkt. Beratung, Coaching und Training – keine Schubladenslösungen: So machen wir Ihre Prozesse und Veränderungsprojekte lebendig!

Sinnvoll beraten



Glinicke | British Cars
Jaguar



Bereits 2005 übernimmt die Glinicke Gruppe die Vertriebsrechte für die Marken Jaguar und Land Rover im Großraum Nordhessen. Nachdem es bereits 2010 und 2011 gelungen war, bundesweit der erfolgreichste Jaguar und Land Rover Händler zu sein, stand 2012 ein Umzug mit einer Flächenerweiterung an. Trotz der Herausforderungen der strukturellen Veränderung konnte sich Glinicke British Cars auch 2012 als Deutschlands erfolgreichster Jaguar und Land Rover Händler positionieren.

Zwei starke Marken - weiter auf Wachstumskurs in einer starken Unternehmensgruppe.