

Service-Dienstleister: Neuausrichtung



Wie gelingt es, einen Arbeitsbereich mit tausenden Mitarbeitern neu auszurichten, deren Selbstverständnis die [[[neuen Aufgabenfelder]]] ausschließt, sogar ablehnt?

Natürlich nicht gegen die betroffenen Mitarbeiter, sondern nur mit ihnen.

Dieses Projekt war für uns nicht das erste seiner Art, allerdings das umfangreichste - für einen der größten Dienstleister im technischen Service.

In vielen technischen Bereichen fühlen sich die Fachkräfte zwar verpflichtet, für einen reibungslosen Betrieb der Systeme zu sorgen. Doch eine [[[Verantwortung für die Kundenbeziehung]]] insgesamt und für weitere Bedürfnisse der Kunden gehört eher nicht zum Selbstverständnis von Spezialisten.

Über einen Zeitraum von zwei Jahren gelang es uns, durch verschiedene Trainingsmodule für Führungskräfte und Mitarbeiter ein [[[neues professionelles Selbstverständnis]]] mit attraktiven Zielerwartungen zu etablieren. Die Module wurden auf den Projektverlauf abgestimmt, nach Arbeitsbereichen differenziert und es gab Wahlmodule zur selbstbestimmten Vertiefung interessanter Aspekte.

So wurden die Mitarbeiter und Führungskräfte aus einer vorherrschenden Lageorientierung, die durch Misstrauen und Widerstände geprägt war, in eine [[[aktive Handlungsorientierung]]] geführt. Die Führungskräfte lernten dabei, diese Entwicklungen in ihrer Führungsarbeit zu fördern und die Nachhaltigkeit zu sichern.

Durch die gezielt zusammengestellten Inhalte und Maßnahmen wurde der Weg freigemacht, [[[unvoreingenommen positive Erfahrungen]]] mit den neuen Tätigkeiten zu sammeln: Heute sind sie nicht nur eine neue Ertragsquelle für das gesamte Unternehmen, sondern normaler Bestandteil der täglichen Arbeit.

Wenn bei Ihnen größere Veränderungen anstehen, können wir mit Ihnen den Wandel so gestalten, dass niemand auf der Strecke bleibt. [Wir sind für Sie da.](#)

