

„Personalisierter Service“

Im Auftrag der Niedersächsischen Spielbanken GmbH hat die mn consulting das Konzept „Personalisierter Service“ auf den Weg gebracht mit dem Ziel, Erstbesucher, Hotel- und Tagungsgäste für die Spielbanken als neue Gäste zu gewinnen und an die Häuser zu binden.

Die Vorgehensweise für Konzept und Umsetzung sieht wie folgt aus:

- ▶ Analyse von Erwartungen und Verhalten von Erstbesuchern in der Spielbank
- ▶ Erarbeitung von Dienst- und Serviceleistungen für Erstbesucher, Hotel- und Tagungsgäste mit den Mitarbeitern der Spielbanken
- ▶ Bilden einer Servicekette zur verbesserten Gästeansprache und Gästebindung speziell von Erstbesuchern mit den Mitarbeitern der Spielbanken
- ▶ Trainings zur Verbesserung der Gäste-orientierten Kommunikation mit den Mitarbeitern der Spielbanken
- ▶ Test der neuen Serviceleistungen und des Gäste-orientierten Verhaltens in Live-Situationen mit Erstbesuchern
- ▶ Installation von Mitarbeiter-Teams zur Selbststeuerung und zum Controlling der Maßnahme „Personalisierter Service“ in den Spielbanken.

Das neue Service-Konzept wird zunächst als Pilotprojekt in einzelnen Spielbanken umgesetzt und von der mn consulting begleitet. ■

mn consulting

Telefon: 08142 - 531 57
Telefax: 08142 - 50 48 93
Mobil: 0172 - 841 4554

eMail: info@mnc-nolting.de
Internet: www.mnc-nolting.de

Erfolgreich verhandeln nach der Harvard-Methode

Die Führungskräfte und Projekt- und Entwicklungsingenieure der EADS, Europas führendem Luft- und Raumfahrtkonzern, müssen sich in Folge der Integration der französischen *Aerospatiale*, der spanischen *Casa* und der deutschen *DASA* in einen Konzern stärker mit ihren jeweiligen internationalen Geschäftspartnern interkulturell und geschäftsbezogen auseinandersetzen und vernetzen.

Was bietet sich hier besser an, als für die deutsche Seite der EADS zunächst ein Verhandlungstraining für Führungskräfte und Projekt- und Entwicklungsingenieure zu initiieren?

Trainiert werden sollen v.a. die Fähigkeiten, „von Positionen zu Interessen zu gelangen“ sowie „in Alternativen denken und handeln“. Die mn consulting wählte hierfür das Verhandeln

nach der Harvard-Methode, weil hier der partnerschaftlich-kommunikative Ansatz des Verhandeln am ehesten die EADS-Personalentwicklungsziele berücksichtigt.

Die Maßnahme umfasst ein 3-tägiges Intensiv-Training mit Fallstudien, Rollenspielen, Video-Analysen und einem Verhandlungs-Coaching in der Live-Situation.

Im Mittelpunkt des Intensiv-Trainings stehen folgende Inhalte:

- ▶ Verhandlungen werden von Personen geprägt
- ▶ Die besten Verhandlungen werden durch gute Vorbereitungen geführt
- ▶ *Getting to yes* – sachgerecht verhandeln
- ▶ *Getting together* – funktionierende Beziehungen entwickeln
- ▶ Verhalten in schwierigen

Werteorientierte Führung bei der Sagasser GmbH

Seit Jahren begleitet die mn consulting die Führungskräfte der Sagasser-Vertriebs GmbH, den Marktführer im Bereich Getränkefachhandel in Nordbayern, beim Managen eines stark expansiven mittelständischen Unternehmens. Für den Einstieg in das Geschäftsjahr 2003 stand ein 3-tägiger Führungskräfte-Workshop zum Thema „Werteorientierte Führung“ auf dem Programm.

Der Rahmen für dieses Schwerpunktthema war entsprechend gewählt: Tagungsort war das Kloster Andechs. Der Workshop „Werteorientierte Führung“, moderiert durch die mn consulting, hatte folgenden Aufbau:

1. **Begegnung** in der Praxis: Kloster Andechs – Führungskräfte Sagasser
2. **Impulsreferate:** „Führen nach der Regel des heiligen Benedikt“ (Mathias Nolting, mn consulting); „Führungspraxis nach Benedikt“ (Pater Johannes, Kloster Andechs)
3. **Statements** Führungskräfte Sagasser zu Führung + Verantwortung + Zusammenarbeit
4. **Projektarbeit:** Werteorientierte Führung bei Sagasser
5. Erarbeitung eines **Umsetzungskonzeptes** incl. Vereinbarung der ersten konkreten Schritte



- Gesprächs- und Verhandlungssituationen
- ▶ Verhandlungen auf internationaler Ebene
 - ▶ Zukünftige Verhandlungen werden durch effiziente Nachbereitungen gestaltet.

Die Trainings- und Coachingmaßnahme hat zum jetzigen Zeitpunkt bereits sichtbare Fortschritte im Umgang der EADS-Partner untereinander gebracht. Zusätzlich ist ein ebenfalls beabsichtigter Nebeneffekt eingetreten: Auch das Verhandeln und die Umgangsweise untereinander auf deutscher Seite bei der EADS hat sich merklich verbessert, sichtbar an der Effizienzsteigerung in der Projektarbeit und bei internen Meetings. ■



Das Thema „Werte“ ist für Sagasser als Familienunternehmen in der 2. Generation eminent wichtig. Gilt es doch, den Mitarbeitern durch Führung die entsprechende Orientierung gerade in Zeiten des Wettbewerbsdrucks zu geben. Die mn consulting wird den Umsetzungsprozess bei der Sagasser-Vertriebs GmbH weiterhin begleiten. ■