



Inhalt:

Ausgabe 2005

Fa. Schiedel: Harmonisierung der Prozesse zum Thema Arbeitsorganisation zwischen Kundencentern, Vertrieb und Zentrale 1

PTS (Papiertechnische Stiftung): Qualitätsstandards im Geschäftsfeld Weiterbildung optimieren 1

Fa. Eurocopter GmbH/GKN-Aerospace GmbH: Verhandeln für Einkäufer mit dem Ziel, mit strategischen Partnern im Supplier-Bereich zusammenzuarbeiten 2

Fa. Volz KG: Konflikt-Coaching mit Einzelpersonen 2

Fa. Relius Coatings GmbH & Co. KG/degussa: „Preiserhöhungen erfolgreich durchsetzen“. 2

Auf unserer WebSite www.mnc-nolting.de finden Sie interessante Charts zum Thema Coaching-Kompetenz! ■ ■ ■

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

Fa. Schiedel GmbH & Co.: „Harmonisierung der Prozesse zum Thema Arbeitsorganisation zwischen Kundencentern, Vertrieb und Zentrale“

Durch einen hohen Druck auf die Ertragslage ist die Fa. Schiedel GmbH & Co., Marktführer im Bereich Schornsteinsysteme in Deutschland, gezwungen, die Kosten zu senken und die Produktivität zu steigern. Als besonders wirkungsvolles Instrument hat sich dabei die Harmonisierung der internen Prozesse zwischen den bundesweiten Kundencentern, dem Vertrieb sowie der Zentrale erwiesen. Aufgrund der Erfahrung der mn consulting gerade im Bereich der Prozessoptimierung konnten hierzu wichtige Impulse geliefert werden.

In der ersten Projektphase, der Problem-Analyse, wurden zunächst die bestehenden Prozesse in den Kundencentern, dem Vertrieb und der Hauptverwaltung anhand typischer Kundenvorgänge evaluiert. Auf

schiedel SCHORNSTEIN SYSTEME

Basis dieser Situationsanalyse führte mn consulting im weiteren Schritt Workshops zur Optimierung der Arbeitsorganisation mit Führungskräften und Mitarbeitern der betroffenen Bereiche durch.

Im Mittelpunkt der Workshops standen folgende Schwerpunkte:

- ▶ Grundhaltungen im Selbst- und Zeitmanagement
- ▶ Grundregeln der Arbeitsorganisation
- ▶ Spielregeln in der Zusammenarbeit
- ▶ Qualitätsstandards in der Kundenauftragsbearbeitung
- ▶ Verhaltensstandards im Umgang mit Reklamationen und Konflikten in/extern.

In der intensiven Zusammenarbeit zwischen Fa. Schiedel und mn consulting sind Lösungsansätze entstanden, die in den täglichen Prozessabläufen von hoher Relevanz sind:

- ▶ Einhalten von Spielregeln zu Erreichbarkeit, Information und
- ▶ Kommunikation
- ▶ Einführung von Standards bei der Auftragsbearbeitung und
- ▶ regelmäßige Durchführung von KVP-Workshops.

Die mn consulting begleitete den Umsetzungsprozess im Rahmen von Controlling-Workshops mit den Bereichen Kundencenter, Vertrieb und zentrale Verwaltung. ■

PTS (Papiertechnische Stiftung): „Qualitätsstandards im Geschäftsfeld Weiterbildung optimieren“



Bei der PTS, einem Dienstleistungsunternehmen für die Papierindustrie in den Bereichen Forschung, Messtechnik, Beratung und Weiterbildung, wird dem Geschäftsfeld Weiterbildung eine hohe Bedeutung beigemessen. Dabei gilt es, Qualitätsstandards im Auftreten als professioneller Dienstleister und als Anbieter von Weiterbildungsmaßnahmen der Papierindustrie zu setzen.

Im Detail führte mn consulting dieses Projekt wie folgt durch:
1. Der Gesamtprozess der Organisation und

Durchführung von Weiterbildungsveranstaltungen wurde analysiert und evaluiert, insbesondere durch Präsenz bei Live-Veranstaltungen.

- 2.** Durchführung von Trainings zur professionellen Moderation von Veranstaltungen
- 3.** Trainings zur professionellen Präsentation von Fachvorträgen auf Weiterbildungsveranstaltungen der PTS
- 4.** Workshops zur Einführung von Qualitätsstandards zur Organisation und

Durchführung von Weiterbildungsveranstaltungen
5. Workshops zur Einführung von Spielregeln zum Auftreten und Verhalten von Mitarbeitern bei Weiterbildungsveranstaltungen.

Die ersten Aktionen in Form von Trainings und Workshops wurden erfolgreich umgesetzt. Die Umsetzung der erarbeiteten Standards und Maßnahmen zu Inhalten und Organisation in die Praxis wird von der mn consulting noch begleitet. ■

Fa. Eurocopter GmbH/GKN-Aerospace GmbH:**„Verhandeln für Einkäufer mit dem Ziel, mit strategischen Partnern im Supplier-Bereich zusammenzuarbeiten“**

Seit Jahren besteht zwischen der EADS und der mn consulting eine intensive Zusammenarbeit im Rahmen von Trainings und Workshops zum Thema Verhandlungsführung. Dieses Know-How konnte mn consulting nun auch an das verbundene Unternehmen Eurocopter GmbH und an den Zulieferer GKN-Aerospace GmbH weitergeben, und zwar im Bereich des Einkaufs.

Gerade in der heutigen Zeit, in der sich das Verhältnis zwischen Einkäufer und Anbieter zu

strategischen Partnern in einem globalen Umfeld wandelt, ist nach wie vor die geschickte und effiziente Verhandlungsführung das wesentliche Rüstzeug für gute Geschäftsbeziehungen.

Die Vorgehensweise der mn consulting im Bereich „Verhandeln für Einkäufer“ erfolgte dabei in folgenden Schritten:

1. Problemerkennung durch Präsenz bei Live-Verhandlungen
2. Workshops mit Einkäufern zum Gesamtprozess „Strategisch einkaufen“

3. Veränderung der Vorgehensweise im Einkaufsprozess und des Gesprächs der Einkäufer in Richtung „Strategische Partner“
4. Einführung der veränderten Vorgehensweise für den Einkauf und Durchführung gezielter Trainingsmaßnahmen
5. Erfolgskontrollen durch
 - ▶ Präsenz bei Live-Verhandlungen
 - ▶ Auswertung von Einkaufsvorgängen.

Die Trainingsmaßnahmen und Workshops verbunden mit dem entsprechenden Transfer in die Praxis zeigen wertvolle Ergebnisse in der Verhandlungsführung der Einkäufer mit den Suppliern:

Die Beziehungen werden verbessert bzw. verstärkt und schaffen die Grundlage für eine intensive partnerschaftliche Zusammenarbeit auf der Basis von Wirtschaftlichkeit sowie Qualitäts-Kosten-Terminstandards. ■

Fa. Volz KG:**„Konflikt-Coaching mit Einzelpersonen“**

Mitarbeiter in Unternehmen werden in ihrer täglichen Arbeit immer wieder mit Konflikten konfrontiert. So auch bei der Fa. Volz KG, einem global ausgerichteten Unternehmen in den Bereichen Hydraulik-Verbindungen und Rohrverschraubungstechnik. Konflikte können jedoch derart eskalieren, dass sie sich negativ auf die Leistungsfähigkeit und Motivation der Mitarbeiter und deren Umfeld auswirken.

Die mn consulting wurde beauftragt, mit beteiligten Personen des Unternehmens im Rahmen von Coaching - Maßnahmen konstruktive Verhaltensregeln und mögliche Strategien zu erarbeiten, die zu einer Bewältigung regelmäßig auftretender Konflikte führen.

Die Vorgehensweise erfolgte in den folgenden Schritten:

Schritt 1: Vorgespräche mit der Geschäftsleitung zur Erfassung der Konflikte

Schritt 2: Durchführung von Einzelgesprächen mit den am Konflikt beteiligten Personen

Schritt 3: Durchführung von Konfrontationsgesprächen mit allen am Konflikt beteiligten Personen

Schritt 4: Erarbeitung von Lösungsmodellen zur Konfliktlösung mit den Personen/Bereichen und Verpflichtung der am Konflikt beteiligten Personen/Bereiche zur verbindlichen Umsetzung der erarbeiteten Lösungen

Schritt 6: Erfolgskontrolle durch Nachbehandlungsgespräche mit den am Konflikt beteiligten Personen/Bereichen.

Das Hauptziel der Coaching-Gespräche ist, dass die am Konflikt beteiligten Personen/Bereiche die getroffenen Vereinbarungen verbindlich einhalten und ihre gegenseitigen Beziehungen festigen. Zum jetzigen Zeitpunkt zeigen die Maßnahmen bereits positive Ergebnisse:

- ▶ die Reibungsverluste zwischen den am Konflikt beteiligten Personen sind sichtbar reduziert worden
- ▶ die Produktivität im Gesamtunternehmen ist nachweislich gestiegen. ■

Fa. Relius Coatings GmbH & Co. KG/degussa:**„Preiserhöhungen erfolgreich durchsetzen“**

Anhaltende Preissteigerungen bei Rohstoffen können von den Anbietern der Farben- und Lack-Industrie nicht mehr nur durch Rationalisierungsmaßnahmen kompensiert werden. Somit

ist unter anderem auch die Firma Relius Coatings, eine Degussa-Tochter, gezwungen, einen Teil der gestiegenen Kosten für Rohstoffe an die eigenen Kunden weiterzugeben, um weiterhin erfolgreich am Markt bestehen zu können.



Die mn consulting unterstützte dabei den Prozess der Umsetzung von Preiserhöhungen am Markt, wobei die Bereiche Vertrieb und Innendienst eingebunden wurden.

Im Detail hat das Projekt folgenden Ablauf:

1. Briefing-Workshop zum Gesamtprozess „Preiserhöhungen bei Industriekunden durchsetzen“ mit Leitung Innendienst und Leitung Vertrieb
2. Trainings mit Vertrieb zum Thema „Preiserhöhungsgespräche erfolgreich führen“
3. Trainings mit Innendienst-Mitarbeitern zum Thema „Preiserhöhungsgespräche und Reklamationsgespräche mit Kunden am Telefon erfolgreich führen“
4. Auswertungs-Workshops mit der Leitung Innendienst und der Leitung Vertrieb zu Ergebnissen des ersten Durchgangs der Preiserhöhungsaktion
5. Live-Präsenz bei Kundengesprächen im Vertrieb und bei Telefongesprächen im Innendienst mit anschließenden Feedback-Gesprächen
6. Auswertungs-Workshops mit der Leitung Innendienst und der Leitung Vertrieb zum Gesamtvorgang „Preiserhöhung“.

Die mn consulting wird das Projekt auch weiterhin begleiten. ■