

### Aktuelle Projekte der mn consulting 2017

Im Geschäftsjahr 2017 hat die mn consulting – neben der Zusammenarbeit mit langjährigen Geschäftskunden – folgende aktuelle Projekte umgesetzt, begleitet oder begonnen:

#### ■ McDonalds Deutschland AG



- **Workshops „Innovations-Management“ zum Kernthema „Restaurant der Zukunft“**
- McDonalds hat infolge rückläufiger Umsätze in Deutschland und zunehmendem Wettbewerbsdruck das Konzept „Restaurant der Zukunft“ aufgesetzt und ist dabei, schrittweise die McDonalds Restaurants umzurüsten:
  - ↳ Frische als Kernthema
  - ↳ Bestellcenter online und interaktiv
  - ↳ Kiosk-Bereich
- Im Rahmen der Innovations-Management-Workshops wurden die McDonalds-Konzept-Inhalte nochmals durchgearbeitet, um Fragestellungen erweitert und um zusätzliche Ideen und deren Realisierungschancen ausgebaut. Ergänzend dazu wurde im Rahmen des Workshops das McDonald Restaurant am Hauptbahnhof München besucht, analysiert und die Erkenntnisse ausgewertet. Im Nachgang zum „Innovations-Workshop“ hat die mn consulting mehrere McDonalds Restaurants besucht und analysiert sowie einen Vergleich mit dem Konzept „Bakers“ der Bäckerei-Kette Ihle aus Augsburg erstellt. Die jeweiligen Erkenntnisse werden in die Verfeinerung des McDonalds Konzepts „Restaurant der Zukunft“ integriert.

#### ■ MIPA Direkt GmbH



- **Workshops „Kundenorientierung und Dienstleistungsverhalten“ für das neu initiierte „Bestellannahme-Center“**
- Die MIPA Direkt GmbH will sämtliche Bestell-Aktivitäten aller Außendienst-Mitarbeiter bündeln und in einem „Bestell-Center“ zentral bearbeiten und abwickeln lassen. Damit dies nicht eine rein verwaltungs-bezogene Maßnahme bleibt, hat die mn consulting die Mitarbeiter im „Bestell-Center“ im Rahmen von Workshops zu den Themen „Kunden-Orientierung und Dienstleistungsverhalten“ trainiert und begleitet. Die wesentlichen Workshop-Inhalte waren:
  - ↳ Wer ist unser Kunde?
  - ↳ Das Profil eines guten Dienstleisters
  - ↳ Qualitätsstandards bei der Bearbeitung der Kundenvorgänge setzen und beachten
  - ↳ Kundenansprache und erfolgreiche Gesprächsführung mit Kunden
  - ↳ Erfolgreiche Reklamationsbearbeitung
- Die mn consulting wird das Projekt „Bestellannahme-Center“ weiterhin begleiten.

#### ■ FC Basel



- **Sondierungsgespräche zu „Disziplin im Nachwuchsbereich“ und „Leistungs- und Schlaf-Diagnostik im Profi-Bereich“**
- Der mehrfache Schweizer Fußballmeister FC Basel ist dabei, die „sportliche Ausrichtung“ des Profi- und Nachwuchsbereiches neu zu bestimmen und die Professionalität des gesamten Fußballbereiches, inklusive der Strukturen und Rahmenbedingungen neu auszurichten. In diesem Zusammenhang wurden mit der mn consulting erste Gespräche vor Ort über die Begleitung entsprechender Maßnahmen geführt:
  - ↳ Projekt „Disziplin im Nachwuchsbereich“
  - ↳ Projekt „Leistungs- und Schlaf-Diagnostik im Profibereich“
- Der Zeitplan sieht vor, dass diese Themen und Projekte zu Beginn der Saison 2018/2019 angegangen und realisiert werden.

- **Versicherungskammer Bayern**
- **Saarland Versicherungen**
- **Union Krankenversicherung**



- **Workshops für den Konzern-Betriebsrat zu „Co-Management und/oder Interessenswahrnehmung in der Zusammenarbeit mit dem Holding-Vorstand der VKB“**
- Im Rahmen des Konzern-Entwicklungsprozesses der Versicherungskammer Bayern soll die Zusammenarbeit zwischen dem Konzern-Betriebsrat und den Vorständen in Form eines „Sondierungs- und Orientierungs-Workshops“ im Rahmen einer Vorstands-Klausur zentrales Thema sein.
- Die mn consulting hat dazu den Konzernbetriebsrat in mehreren Schritten auf diesen Workshop mit den Vorständen vorbereitet und begleitet:
  1. Erarbeitung von Grundpositionen des Konzernbetriebsrats im Rahmen der KBR-Jahresklausur
  2. Konkretisierung der Konzernbetriebsrats-Positionen im Rahmen eines Workshops bei den Saarland-Versicherungen und der Union Krankenversicherung
  3. Feinabstimmung der Konzernbetriebsrats-Positionen am taggleich stattfindenden Workshop mit den Vorständen der Versicherungskammer Bayern.
- Bei jedem Erarbeitungsschritt ging es um die Balance zwischen „Co-Management und/oder reiner Interessenswahrnehmung“ im Agieren des Konzernbetriebsrats gegenüber dem Vorstand.
- Die mn consulting wird diesen Prozess, in dem es im Kern um die Themen „Zusammenarbeit, Information und Kommunikation zwischen Konzernbetriebsrat und Vorstand“ geht, auch nach dem Vorstands-Workshop weiterhin begleiten.

### ■ Hochschule Augsburg



- **Vorlesungen zu „Vertriebs-Management“ im berufsbegleitenden Studium für Wirtschaftsingenieure**
- Im Rahmen der Dozenten-Tätigkeit für die Hochschule Augsburg hat die mn consulting erstmals im Wintersemester 2017/2018 Vorlesungen in „Vertriebs-Management“ im berufsbegleitenden Studium für Wirtschaftsingenieure gehalten. Hier begegneten sich im universitären Bereich der Unternehmens-Praktiker und Studierende mit laufender Berufspraxis.
- Im Vergleich zu den „herkömmlichen“ Studierenden in den Bachelor- und Master-Kursen ist die Ausgangssituation und Motivationslage bei den Wirtschaftsingenieuren unterschiedlich, ebenso die Wissensaufnahme und das Lernverhalten.
- Die fruchtbare Zusammenarbeit zwischen der mn consulting und den Wirtschaftsingenieuren wird in die Betreuung von Bachelor- und Masterarbeiten durch die mn consulting münden.

### mn consulting

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

eMail: [mathias.nolting@mnc-nolting.de](mailto:mathias.nolting@mnc-nolting.de)  
 Internet: [www.mnc-nolting.de](http://www.mnc-nolting.de)