



Heft Nr. 1 / 06

Personalpotenziale besser ausschöpfen, Topkräfte binden

Unternehmen, die sich im 'Wettbewerb über einen herausragenden Service profilieren wollen, brauchen kompetente und qualifizierte Mitarbeiter. Doch die sind oft nicht so leicht zu finden. Schließlich hat der 'war for talent' auch im Service längst begonnen und wird sich aufgrund der demografischen Entwicklung weiter verschärfen.

Die Lösung kann daher nur lauten, die vorhandenen Potenziale der Servicetechniker besser auszuschöpfen und auf interne Personalressourcen zurückzugreifen, wenn Stellen zu besetzen sind. Auf diese Weise werden zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen. Man aktiviert schlummernde Mitarbeiterpotenziale und bindet die Topkräfte. Schließlich gilt: Wer gefördert wird, ist motiviert und wird nicht so schnell fahnenflüchtig. Vor allem letzteres ist entscheidend. Zumal fest steht: Gute Servicetechniker sind ungeduldiger und anspruchsvoller als früher. Wer das nicht erkennt, muss unter Umständen zusehen, wie die eigenen TopLeute bei der Konkurrenz einsteigen. Mit dem demografischen Wandel steigt die Gefahr, weil gutes Personal knapper wird.

Grenzen Sie deshalb Ihre Personalrisiken ein. Zu klären ist, ob absehbar ein zusätzlicher Bedarf an Servicetechnikern besteht? Außerdem: Wie sieht es mit der Qualifikation, dem Können und der Motivation der vorhandenen Mitarbeiter aus? Wie lassen sich die Potenziale der Mitarbeiter stärker entfalten? Fragen, für die Antworten gefunden werden sollten. Denn oftmals werden die vorhandenen Fähigkeiten und Talente der Mitarbeiter nicht in vollem Umfang genutzt.

Ganzheitliche Vorgehensweise

Unternehmen, die ermitteln wollen, welcher Bewerber/Mitarbeiter beispielsweise das Zeug zum Top-Servicetechniker oder auch zur Führungskraft hat, können dazu die so genannte PREGO-Methode® nutzen. Dabei handelt es sich um einen mehrstufigen Analyse, Coaching- und Trainingsprozess, bei dem nicht die klassische Bewerberauswahl im Vordergrund steht, sondern es darum geht, Potenziale und Stärken der Teilnehmer zu identifizieren und diese gezielt zu fördern. Denn letztlich kommt es darauf an, dass jeder Mitarbeiter am richtigen Platz, sprich: entsprechend seinen Fähigkeiten, eingesetzt wird.

Zu Beginn dieses Förderprogramms absolvieren die Teilnehmer einen speziell entwickelten wissenschaftlich fundierten Persönlichkeitstest. Dieser Test zeigt, wer welche Stärken und Schwächen hat, welche Fähigkeiten und Interessen vorliegen.

Im Rahmen des dreitägigen Programms folgen nun gruppendynamische Übungen und Trainingsmaßnahmen. Die inhaltlichen Schwerpunkte richten sich danach, welches Anforderungsprofil die Teilnehmer erfüllen sollen. Ziel dieser Maßnahmen ist es, die individuellen Fähigkeiten zu optimieren und eventuelle Schwächen zu reduzieren. Die Themenpalette kann alle aufgabenrelevanten Inhalte umfassen, angefangen vom Umgang

mit Kunden über Kommunikationstechniken bis zu Selbst- und Zeitmanagementkompetenzen.

Die Konzeption der PREGO-Methode® ist so angelegt, dass auch das Teamverhalten, Belastbarkeit, Kreativität und soziale Kompetenzen der Teilnehmer deutlich werden. Somit können die Prognosen hinsichtlich der Eignung eines Mitarbeiters im abschließenden Gutachten präziser und verlässlicher formuliert werden. Der Schwierigkeitsgrad der Übungen orientiert sich an der Gruppendynamik, den erreichten Lernerfolgen und den mit dem Auftraggeber festgelegten Zielen.

Spezielle Outdoorübungen dienen dazu, den Erlebnischarakter zu erhöhen, das Team und Sozialverhaltens sowie die Bildung betrieblicher Netzwerkstrukturen zu fördern. Die Erfolgserlebnisse bei den gruppendynamischen Outdoorübungen stärken das Selbstbewusstsein. Die Teilnehmer erkennen, dass sie gemeinsam über individuelle Grenzen hinauswachsen können.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor der PREGO-Methode® sind die Coachinggespräche. Gemeinsam erörtern darin Trainer und Teilnehmer die persönlichen Test und Beobachtungsergebnisse. Viele Techniker erkennen erstmals so richtig, was sie in ihrer täglichen Arbeit verbessern müssen, aber auch welche Potenziale in ihnen stecken und wie sie ihre beruflichen Erfolge steigern kön-



Heft Nr. 1 / 06

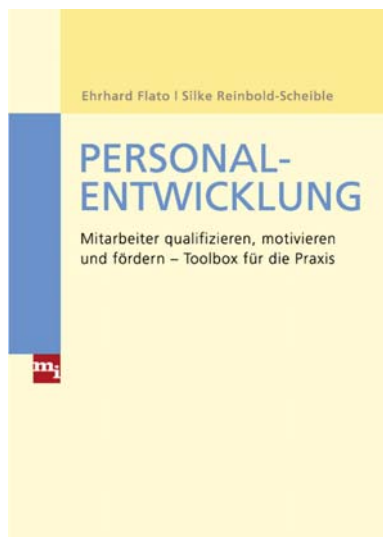
nen. Die Ergebnisse der Coachinggespräche bilden die Basis für individuelle Entwicklungs- und Förderungspläne.

Das abschließende Gutachten umfasst eine detaillierte Analyse des Persönlichkeitstyps mit einer Stärken/Schwächenanalyse, die Erläuterung des Eignungsprofils, Erkenntnisse aus den Testverfahren, den Verhaltensweisen bei Einzelübungen und den gruppendynamischen In und Outdoorübungen. Zudem enthalten sie Empfehlungen für die weitere Entwicklungsplanung und zeigen den Qualifizierungsbedarf auf. Das Ergebnis der PREGO-Methode® liegt somit auf der Hand: Jeder Mitarbeiter kann so eingesetzt werden, dass er seine Potenziale und Fähigkeiten optimal entfalten kann zum Nutzen der Kunden, seines Arbeitgebers und zum eigenen Nutzen.

Checkliste zur Gewinnung und Förderung besonders qualifizierter ServicetechnikerTalente

1. Bieten Sie authentische Schnuppertage an. Lassen Sie Ihre Bewerber den typischen Alltag eines Servicetechnikers erleben.
2. Verankern Sie das Personalrecruiting als Führungsaufgabe. Achten Sie darauf, dass sich Routiniers um den Nachwuchs kümmern.
3. Bieten Sie Ihrem Technikernachwuchs Patenschaften an. Jedem Neuen steht ein Erfahrener zur Seite, der Tipps und Tricks weitergibt.
4. Geben Sie Nachwuchstechnikern knifflige Aufgaben. Gute Nachwuchskräfte bevorzugen interessante Herausforderungen. Wichtig: Begleiten Sie diesen Entwicklungsprozess.
5. Leistungsgerechte Vergütung ist nicht der einzige Motivationsfaktor. Harmonisieren Sie die betrieblichen Interessen mit denen Ihrer ServiceCrew. Das erhöht die Motivation und Zufriedenheit. Abwanderungsgedanken sind dann seltener.
6. Intensivieren Sie in Ihrer Serviceabteilung die Netzwirkbildung. Gemeinsame Projekte, Förderkreise und Lernzirkel schaffen ein intaktes Netzwerk für Aufsteiger.

Copyright implus Ehrhard Flato a Partner, Ahnatal, www.flatotraining.de



**Ehrhard Flato &
Silke Reinbold-Scheible**
Personalentwicklung
**Mitarbeiter qualifizieren, motivieren
und fördern - Toolbox für die Praxis**

Leserservice:

Analysieren Sie kostenlos Ihre Stärken und Schwächen im PREGO-Persönlichkeitstest (www.pregomethode.de). Ihr persönliches KurzGutachten enthält konkrete Handlungsempfehlungen für die persönliche wie die berufliche Weiterentwicklung.

Die Vorteile der PREGOMethode®

- Der integrierte Persönlichkeitstest ermöglicht fundierte Eignungsprofile mit einer aussagefähigen Stärken und Schwächenanalyse.
- Das Risiko einer Stellenfehlbesetzung wird reduziert.
- Die Führung und Zusammenarbeit wird nachhaltig verbessert.
- Topkräfte und Potenzialkandidaten werden längerfristig an das Unternehmen gebunden.
- Es ist zugleich ein attraktives Personalmarketinginstrument.
- Die Motivation der Teilnehmer wird erhöht.
- Es werden die Kernkompetenzen im Sozial, Kommunikations und Teamverhalten vermittelt.

copyright: implus, Ehrhard Flato und Partner, Ahnatal