

Wenn der Kollege Trainer wird



Mitarbeiterschulung durch eigens ausgebildete Trainerkollegen

Das Programm QUEST (Quality Enhancement through Skills Training) von Achieve Global schulte 2.500 Mitarbeiter der BRAU UNION ÖSTERREICH AG, um Kundenorientierung und Qualität in verschiedenen Bereichen zu steigern.

Von Dr. Oliver Pascherer

Es sind die begleitenden und zielgruppenorientierten Dienstleistungen, die unseren Kunden aus Gastronomie und Lebensmittelhandel helfen, ihr Geschäft noch besser abzuwickeln“, ist sich KR Johann Sulzberger, Absatzvorstand der BRAU UNION ÖSTERREICH AG sicher, und „Dienstleistung lebt zu einem hohen Teil von den handelnden Personen“. So begann im Herbst 2000 eine Initiative der BRAU UNION ÖSTERREICH AG: Innerhalb von drei Jahren sollten alle 2500 Mitarbeiter an einem Trainingsprogramm teilnehmen, dessen Ziel es war, Kundenerwartungen (interne und in der Folge externe) zu erfüllen oder gar zu übertreffen. Als Trainingspartner wurde Patrick Bubna-Litic (Foto oben) von Achieve Global gewählt. (Achieve Global kam bekanntlich im Februar 2003 zur MDI Gruppe.) Das Programm QUEST (Quality Enhancement through Skills Training) von Achieve Global konnte dort punkten, wo es galt, zwischenmenschliche Kommunikationsfertigkeiten

in den Vordergrund zu stellen. Eine Herausforderung war der schiere Umfang des Projekts: 2500 zu trainierende Mitarbeiter (einschließlich aller Führungskräfte bis zum Vorstand) würden bei externen Trainern zu viel kosten und zu lange dauern: also entschloss man sich für eine Train-the-Trainer-Variante. Drei der sechs QUEST Bausteine, die jeweils einen halben Tag dauern, wurden als Starter bestimmt:

Die QUEST Bausteine

- „Qualität: Die Kundenperspektive“ stellt sicher, dass alle Mitarbeiter von derselben Qualitätsdefinition ausgehen und wissen, was sie tun können, um diese in die Praxis umzusetzen. Mitarbeiter lernen, Produkte und Dienstleistungen aus der Sicht des Kunden zu betrachten.
- „Qualität: Die Rolle des Einzelnen“ erläutert dem Mitarbeiter dessen Rolle bei der Verbesserung der Qualität und zeigt ihm, welchen Beitrag er dazu als Einzelperson leisten

kann. Thema sind Verhaltensgrundsätze für die Zusammenarbeit im internen Kunden/Lieferanten-Verhältnis.

- „Kundenerwartungen definieren“ bedeutet Qualität als Konzept zu verstehen, das mit dem Kunden beginnt und mit dem Kunden endet. Von Herbst 2000 bis zum Frühjahr 2002 wurden 91 Mitarbeiter der BRAU UNION ÖSTERREICH AG als Trainer ausgebildet. Im Trainerpool fanden sich Mitarbeiter und Führungskräfte aller Ebenen. In der Mitarbeiterzeitung der BRAU UNION ÖSTERREICH AG wurden aus den Seminaren auftauchende Fragen von den Mitgliedern des Vorstands regelmäßig beantwortet.

Verbesserungsinitiativen

Unmittelbar aus den Qualitätsbausteinen entstanden sind u.a. folgende Verbesserungsinitiativen:

- Eine „Tipp-Börse“ als System zur Erfassung und Adressierung von Ideen, Qualitätsthemen und Vorschlägen von Mitarbeitern.

- In der Finanzabteilung in Linz wurde ein Finanzwirtschaftsstammtisch ins Leben gerufen, der dem Ausbau von Fach- und Organisationswissen dient;
- In der Brauerei Göss gab es erhebliche Verbesserungen im Bereich der Stapelhalle;
- In Schwechat wurden in diversen Workshops Qualitätsverbesserungen in der Logistik in Angriff genommen. Das Projekt war für die internen Trainer eine große Herausforderung, waren doch Terminabstimmung, Vorbereitung und Durchführung für insgesamt weit über 500 interne Seminare notwendig. Zudem war für die meisten die Rolle eines Trainers ungewohnt und bei Teilnahme von sehr kritischen Mitarbeitern nicht zu unterschätzen. Nie aus den Augen verloren wurde die oberste Zielsetzung: die Steigerung der Kundenorientierung. Absatzvorstand KR Johann Sulzberger: „Kundenorientierung ist für die gesamte Organisation ein Thema. ‚Was ist der Nutzen für meinen Kunden und wie stelle ich diesen am günstigsten her?‘ ist die herausfordernde Frage, die sich im Unternehmen zunehmend alle Mitarbeiter stellen sollen. Einen wesentlichen Schritt in diese Richtung haben wir mit diesem umfassenden Schulungsprogramm gesetzt.“ 