

Von Ankern und Flügeln

Führungskraft	Dietmar Müller & Dr. Malte Sommer	Kurze Charakterisierung Zur Umsetzung der Führungsleitlinien haben die beiden TNM-Abteilungen Liegenschaften und Kalibrierlabor einen gemeinsamen Workshop "Verbesserungspotential zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit," organisiert. Darin wurden lediglich die „Anker“ (zeitlicher Rahmen, Struktur der Ergebnisdarstellung etc.) vorgegeben. Für die Auswahl, der auf die Führungsleitlinien bezogenen Themen, wurden den Teilnehmenden „Flügel“ verliehen, mit welchen sie einen Helicopter-View auf die selbst gewählten Themen einnehmen konnten. Es wurden Themen wie Prozessoptimierung, Kommunikation mit dem Kunden und Darstellung der eigenen Abteilung als interner Dienstleister gewählt und Lösungsansätze erarbeitet. Die Ergebnisse wurden gemeinsam im Alltag umgesetzt. Somit konnten die Mitarbeitenden Wertschätzung erfahren, selbst gestalten und mitbestimmen sowie auf diesem Weg für diese Aufgaben begeistert werden. Gleichzeitig konnte die Kundenorientierung durch innovative Ansätze verbessert werden.
Teamgröße	11	
Ersteller	Fk & Team	
TÜV NORD Region	Deutschland	
TÜV NORD Einheit	TÜV NORD Mobilität	

One-Pager: Beiträge zu den Führungsleitlinien

Kundenfokus	Think like a Customer: Bei Allem was wir tun, sollen die Mitarbeitenden versuchen die Rolle des Kunden einzunehmen und dies in Mittelpunkt ihrer Herangehensweise zu stellen. So kann sichergestellt werden, dass Prozesse zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit inkrementell optimiert werden.
Mitarbeitende Schlüssel zum Erfolg	Innovative, kreative Ansätze fördern, Fehler zulassen und aus diesen Verbesserungspotenziale ableiten. Durch individuelle Begleitung und Förderung werden Freiräume geschaffen und Ressourcen bereitgestellt, um die jeweiligen Stärken des Mitarbeitenden bestmöglich zu nutzen.
Integrität als Basis	<ul style="list-style-type: none"> • Bei bestmöglicher Kundenzufriedenheit durch Ausübung unserer Dienstleistungen müssen alle gesetzlichen und normativen Anforderungen vollständig erfüllt sein. • Feedbacks von Kunden und Mitarbeitenden regelmäßig einholen und eine offene Kommunikationskultur, u.a. durch Erfahrungsaustausche, Workshops etc. fördern.
Neue Chancen durch Vielfalt	<ul style="list-style-type: none"> • Durch die Auswahl der Workshop-Teilnehmenden wurde eine heterogene Gruppe gebildet, um ein möglichst breites Spektrum an Perspektiven zu erhalten. • Durch Kooperation der beiden Abteilungen konnte eine interdisziplinäre Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ geschaffen werden. Mitarbeitende unterschiedlicher Altersgruppen, Aufgabengebiete, Qualifikationen und Unternehmenszugehörigkeit profitieren von den unterschiedlichen Erfahrungen.
Innovationskultur weist in die Zukunft	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitende dürfen ausprobieren, Fehler machen, Ergebnisse umsetzen und bekommen ein direktes Feedback. • Für die Mitarbeitenden wird durch den Best-Practice-Ansatz „Von Ankern und Flügeln“ eine kreative Arbeitsumgebung geschaffen, in der sie kontinuierlich die Innovationskultur erleben können.