

Die Gunst der Stunde nutzen! In jeder Krise steckt eine Chance.

Führungskraft	Jan Schepmann	Kurze Charakterisierung Durch die Corona-Pandemie war die Fortführung von Präsenz-Kursen nicht möglich. Um den Kunden weiterhin eine MPU-Vorbereitung anzubieten, stellte Nord-Kurs sein Portfolio innerhalb kürzester Zeit auf Online-Dienstleistungen um, was nur durch eine schnelle und mutige Entscheidung der Geschäftsführung (GF) möglich war, um Arbeitsplätze und Existenz des Unternehmens zu sichern. Langwierige Abwägungen und übliche Testphasen wurden ausgelassen, sodass der Bedarf der Kunden in kürzester Zeit gedeckt werden konnte. Über Nacht hat das Team um Jan Schepmann die Krise als Chance erkannt und konnte so dem Unternehmen einen ordentlichen Digitalisierungsschub verpassen. Ortsflexibles Arbeiten (OFA) war bei Nord-Kurs vor der Corona-Krise nicht verbreitet. In Anspruch genommen haben dies <10%. Von jetzt auf gleich wurde allen Nord-Kurs Mitarbeitenden (MA) das OFA ermöglicht, welches auch heute noch von vielen MA dankend genutzt wird. Es hat gezeigt, dass Präsenz im Büro nicht mit Produktivität in der Arbeitsleistung gleichzusetzen ist.
Teamgröße	29	
Ersteller	Team	
TÜV NORD Region	Deutschland	
TÜV NORD Einheit	Nord-Kurs GmbH & Co. KG	

One-Pager: Beiträge zu den Führungsleitlinien

Kundenfokus	Das oberste Ziel der Kunden ist das Bestehen der MPU. Nord-Kurs ermöglicht durch die Online-Dienstleistungen die Vorbereitung auf die für sie sehr wichtige MPU. Die damit verbundene Wiedererlangung der Fahrerlaubnis ist eins der wichtigsten Qualitätsmerkmale und die Anforderung der Kunden. Auch mit Einführung der neuen Online-Dienstleistungen stehen die Kundenzufriedenheit und Qualität der Dienstleistungen an oberster Stelle. Mit Einführung des neuen Kurskonzeptes erfolgte auch eine Online-Kundenzufriedenheitsbefragung, die sehr positiv ausfiel.
Mitarbeitende Schlüssel zum Erfolg	Es sind zur Weiterentwicklung bestehender Produkte/Prozesse Arbeitsgruppen entstanden. Es gibt monatlich ein Online-Teammeeting und jährlich einen Betriebsausflug/Teamevent zur Stärkung des Zusammenhalts und Weiterbildung. Die GF signalisiert allen MA gegenüber jederzeitige Gesprächsbereitschaft. Bei Nord-Kurs gibt es einen sehr freundlichen Umgang miteinander. In den Meetings herrscht eine offene Kommunikation.
Integrität als Basis	• In der Kommunikation wird u. a. auf folgende Punkte geachtet: Fehler sind völlig in Ordnung, Offenheit, Kommunikation auf Augenhöhe, Professionalität. • Es wird bei Nord-Kurs viel Wert darauf gelegt, dass nicht alle Gründe hervorgehoben werden, warum etwas nicht geht, sondern auf: „Was müssen wir tun, damit es geht?“ • Jeder hat Freiräume out of the box zu denken. • Auch aus Fehlern lernt man.
Neue Chancen durch Vielfalt	<Best Practice Beispiel hat keinen Bezug zu dieser Leitlinie>
Innovationskultur weist in die Zukunft	Nord-Kurs modifiziert das Online-Produkt unter Einbindung von Kursleitern, Gebietsleitern & fachlicher Kompetenz kontinuierlich weiter. Entscheidungen werden in kürzester Zeit und, wenn erforderlich, in unkomplizierter Abstimmung mit dem Betriebsrat (z. B. wg. Kurzarbeit), immer mit Fokus auf den MA und Kunden sehr zielorientiert umgesetzt.