

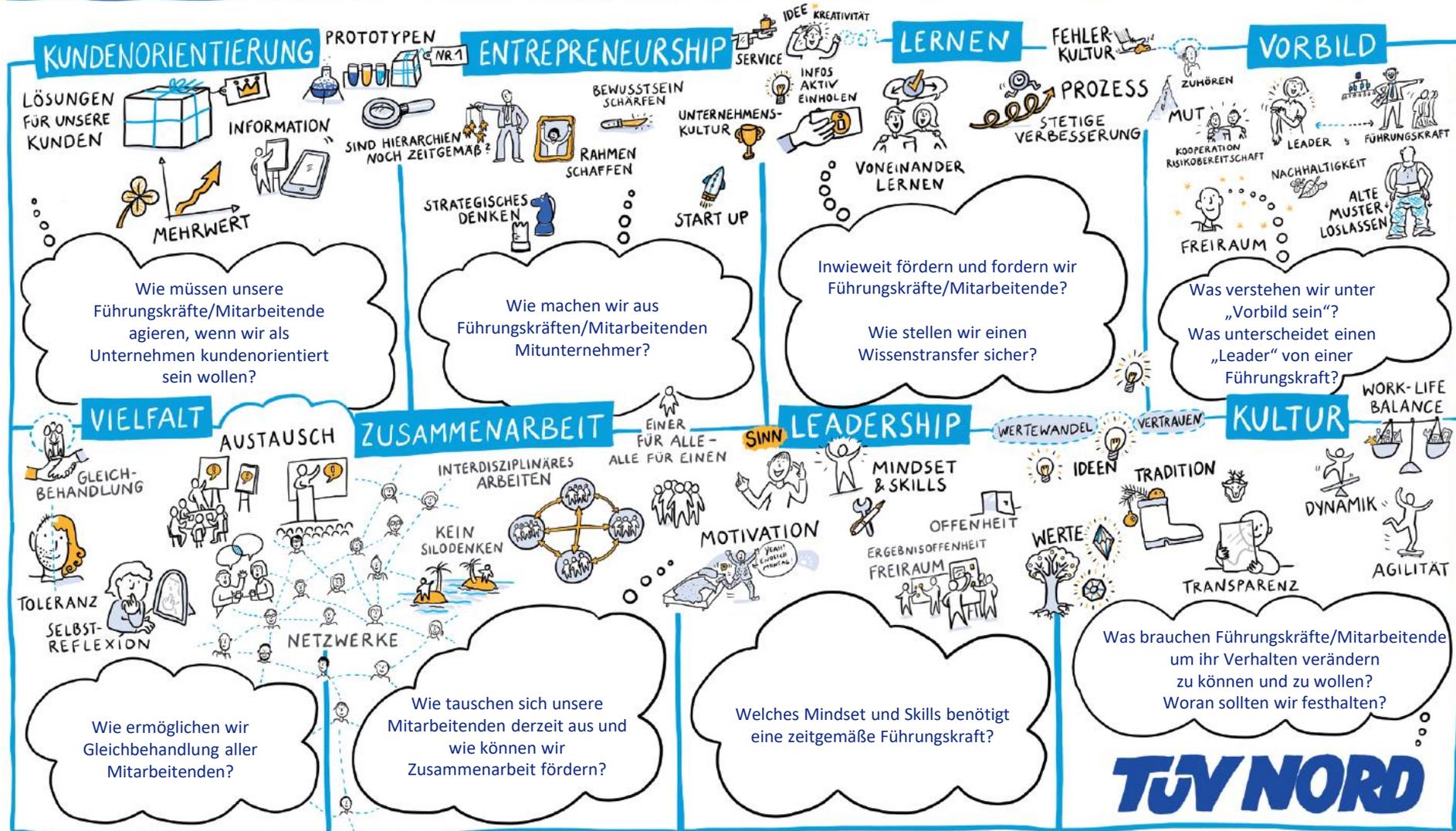


# APPLICATION LEADING by Example“

Commitment to success!

# FÜHRUNGSL EITLINIEN

## ÜBERSETZUNG IN ACHT HANDLUNGSFELDER



# DARSTELLUNG DES BEST PRACTICE ANSATZES

## BEZEICHNUNG

Geben sie dem Best Practice Ansatz bitte einen prägnanten Titel (Name, Slogan, ...)

## Commitment to success!

## CHARAKTERISIERUNG

Beschreiben Sie hier bitte den Best Practice Ansatz ausführlicher. Sie können dazu auch weiterführende Unterlagen, Bildmaterial oder Videos einreichen.

Wir sind der Meinung, dass der beste Ansatz darin besteht, eine partizipative und motivierende Führung so einzusetzen, dass sich das Team zum Erfolg verpflichtet fühlt!

Wir glauben, dass Durchsetzungsvermögen und Motivation davon abhängen, wie sich jeder Einzelne verhält, wie er mit Problemen umgeht und seine Meinung vertritt. Führung hat mit Aktion zu tun, nicht mit Position, und sie hat die Macht, Bindungen mit dem Team zu schaffen, es anzuleiten, alles zu tun, was notwendig ist, um die Ergebnisse zu erreichen, sich freiwillig zum Erfolg zu verpflichten und die gemeinsamen Ziele gemeinsam anzupeilen!

Die Führungskraft beeinflusst das Team, indem sie ihm die Möglichkeit gibt, sich aktiv mit neuen Ideen und Strategien zu beteiligen, um gemeinsame Ziele zu erreichen. Diese individuelle Zusammenarbeit gibt jedem Einzelnen ein Gefühl der Wichtigkeit und des Mehrwerts und bringt ein persönliches Engagement für jede Aufgabe mit sich.

Wir beteiligen uns gemeinsam an jeder Entscheidungsfindung, lernen voneinander und entwickeln gemeinsam kreative Möglichkeiten, um Hindernisse zu überwinden und den Kunden zu begeistern.

Das Arbeitsumfeld ist leicht und angstfrei geworden, und VERTRAUEN motiviert uns, unser Bestes zu geben, engere persönliche Beziehungen zu entwickeln und uns persönlich für den Erfolg einzusetzen.

Emotionales Management, Einfühlungsvermögen, Respekt, Freude und Zusammengehörigkeitsgefühl sind einige der wichtigen Punkte, die vom Team als wesentliche Merkmale unseres Erfolgs beschrieben werden.

Wir freuen uns gemeinsam über jede unserer Errungenschaften!

# DAS TEAM

<b>FÜHRUNGSKRAFT</b>	Bogari, Christina , <a href="mailto:cbogari@tuev-nord.de">cbogari@tuev-nord.de</a> , Operations manager, TÜV Nord Brazil
<b>TEAMMITGLIEDER</b> (Direct Reports, an dem Best Practice - Ansatz Beteiligte, ...)	Viana, Patrícia Guimarães, Ariany Godoy, Rebecca Negreiros, Pamela Santos, Aldi Leite, Pamela Barbosa, José Carlos Silva, Isabelle Dantas, Karina Lima, Isabella
<b>ERSTELLER DER BEWERBUNG</b> (Personen, die an der Erstellung der Beschreibung des Best Practice – Ansatzes mitwirken)	Bogari Christina, <a href="mailto:cbogari@tuev-nord.de">cbogari@tuev-nord.de</a> , Operations manager, TÜV Nord Brazil with collaboration of all team: Viana, Patrícia Guimarães, Ariany Godoy, Rebecca Negreiros, Pamela Santos, Aldi Leite, Pamela Barbosa, José Carlos Silva, Isabelle Dantas, Karina Lima, Isabella

# BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES INSGESAMT

## UMSETZUNG

Bitte beschreiben Sie, wie der Best Practice Ansatz in Ihrem Geschäftsalltag implementiert wurde und umgesetzt wird.

Wir verstehen Führung als einen Prozess der Beeinflussung im Sinne der Mobilisierung individueller Talente und Anstrengungen, geleitet von einer klaren und umfassenden Vision mit der Perspektive der kontinuierlichen Verbesserung, die zu Synergie und Leistung führt.

- Die horizontale Kommunikation war der Weg, um vertrauensvolle Beziehungen zu entwickeln und zu stärken und so die Interaktion und den Erfahrungsaustausch zu erleichtern.
- Das Team wurde in den Prozess der Strategieentwicklung, Problemlösung und Entscheidungsfindung einbezogen und entwickelte sich zu einem Hochleistungsteam. Wir diskutieren und entscheiden gemeinsam über den besten Weg zur Erreichung der Ziele. Niemals die Probleme beurteilen, sondern die Lösungen anstreben.
- Die Betonung des Ziels liegt auf konkreten Ergebnissen, die Begeisterung für die Arbeit, die gemeinsame Überwindung von Hindernissen und das persönliche Engagement für die Ziele.

## IMPAKT

Welchen positiv bemerkbaren Unterschied macht dies im Miteinander innerhalb des Teams und/oder der teamübergreifenden Zusammenarbeit?

Bald zeigte das Team, das unmotiviert war, ein persönliches Engagement bei jeder Aufgabe, um sein Bestes zu geben und überraschende Ergebnisse zu erzielen. Die Kommunikation hat sich merklich verbessert, was zu mehr Flexibilität bei der Lösung von Abweichungen und der Erzielung von Ergebnissen führte.

## WERTBEITRAG

Welcher Nutzen ergibt sich daraus für TÜV NORD und unsere Kunden insgesamt?

- Wir haben unmittelbare Ergebnisse wie motivierte Teams, ein hervorragendes Arbeitsumfeld, eine effiziente interne und externe Kommunikation und vor allem die Zufriedenheit unserer Kunden.
- Unser Projekt zeigt, dass die Ziele gemeinsam erreicht werden können, wenn die Führung partizipativ und effizient ist.

# BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

## AUF WELCHE FÜHRUNGSLEITLINIEN ZAHLT IHR BEST PRACTICE ANSATZ KONKRET EIN?

Kreuzen Sie bitte eine oder mehrere Leitlinien an.



Unsere Kunden stehen im Fokus



Unsere Mitarbeitenden sind der Schlüssel zum Erfolg



Unsere Integrität ist die Basis allen Handelns



Unsere Vielfalt eröffnet neue Chancen



Unsere Innovationskultur weist in die Zukunft

Hinweis:

Bei der Bewertung werden nur die angekreuzten Leitlinien berücksichtigt.

Die Anzahl der Leitlinien bringt keinen Vor- oder Nachteil.

**Bitte beschreiben Sie im Folgenden auf je einem Steckbrief den Beitrag der Best Practice Ansatzes zu den *angekreuzten* Leitlinien!**

# BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

<b>FÜHRUNGSLEITLINIE</b>	<b>UNSERE KUNDEN STEHEN IM FOKUS</b> WER FÜHRT stellt den Kunden in den Fokus und handelt konsequent im Sinne des Kunden und dessen Anforderungen
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	Durch ein partizipatives Management entsteht auf natürliche Weise ein persönliches Engagement, das eine Linie der Kreativität, des Erfahrungsaustauschs und neuer Lösungen eröffnet, um die Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Eine strategische Planung, die auf eine auf den Kunden ausgerichtete Kultur abzielt, ist die Grundlage für die Erfüllung seiner Bedürfnisse.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Der Schlüssel dazu ist, unser Team so zu schulen, dass es ein hervorragendes Kundenerlebnis bietet. Ein persönlicher Service, ein einfühlsamer Umgang mit dem Kunden, eine schnelle Beantwortung von Kundenanfragen und das Vorschlagen von Lösungen für die anstehenden Probleme führen mit Sicherheit zu Loyalität. Die Einholung von Kundenfeedback ist von entscheidender Bedeutung, daher setzen wir Zufriedenheitsumfragen ein, um die von unseren Kunden vorgeschlagenen Schwachstellen zu verbessern und systematisch Verbesserungen anzuregen.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Das Ergebnis dieser Praktiken ist die Zufriedenheit unserer Kunden und die Entwicklung eines motivierten und engagierten Teams. Unsere Arbeitsziele sind optimiert: Wir haben 3.359 Kunden, planen rund 700 Mandate/Monat und stellen 300 Zertifikate/Monat aus.

# BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

<b>FÜHRUNGSLEITLINIE</b>	<b>UNSERE MITARBEITENDEN SIND DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG</b> WER FÜHRT: - nimmt die Mitarbeitenden mit und begeistert für anstehende Aufgaben - vermittelt den Mitarbeitenden den persönlichen Beitrag zum Team- und Unternehmenserfolg - übernimmt Verantwortung für das Bild der TÜV NORD GROUP als Arbeitgeber
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	Die partizipative Führung ermöglicht es dem Team, sich an der Problemlösung und Entscheidungsfindung zu beteiligen, neue Strategien zu entwickeln und sich freiwillig für den Erfolg zu engagieren. Das durch die Interaktion geschaffene Vertrauen ist ein Schlüsselement für den Zusammenhalt des Teams, da es die Kommunikation erleichtert, die Erreichung der Ziele ermöglicht und die Bedingungen für den Erfolg der Organisation fördert. Motivierte Mitarbeiter sind innovativer, entwickeln und implementieren Problemlösungen und sichern den Erfolg.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Transparentes Zuhören, Respekt vor der Meinung des Teams, gemeinsames Lernen, Motivieren und Ermutigen zu neuen Ideen, Festlegen gemeinsamer Ziele, Überwachen der Ergebnisse und Erkennen von technischen Lücken, um ein angemessenes Recycling und Training zu ermöglichen.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Wir haben motivierte Teams mit bemerkenswerten Ergebnissen, ein hervorragendes Arbeitsumfeld, Einfühlungsvermögen, Proaktivität, persönliches Engagement mit Zielen und Freude.

# BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

<b>FÜHRUNGSLEITLINIE</b>	<b>UNSERE INTEGRITÄT IST DIE BASIS ALLEN HANDELNS</b> WER FÜHRT geht als Vorbild voran und handelt als Persönlichkeit authentisch und integer
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	Werte kann man nicht lehren, man kann sie nur vorleben: Dietmar lebt genau das vor, was er von uns erwartet. Das macht ihn authentisch und glaubwürdig für alle Er lässt sich nicht von anderen Personenkonstellationen beeinflussen, sondern bleibt immer seinen Werten und Ansichten treu
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Offen sein und mit dem Team lernen, Einfühlungsvermögen und Ehrlichkeit zeigen, Teil des Teams sein und nicht nur Anweisungen geben. Eine Vision, Mut und Integrität zeigen. Feedback und Ermutigung sind wichtige Instrumente in diesem Prozess.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Wir haben ein engagiertes Team mit einem leistungsstarken Arbeitsumfeld, das von Integrität geprägt ist.

# BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

<b>FÜHRUNGSLEITLINIE</b>	<b>UNSERE VIELFALT ERÖFFNET NEUE CHANCEN</b> WER FÜHRT: - fördert Vielfalt und nutzt die sich daraus ergebenden Chancen - sieht Internationalisierung in der TÜV NORD GROUP als Bereicherung und fördert - den länder- und geschäftsbereichsübergreifenden Austausch
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	Vielfalt stellt einen großen Wettbewerbsvorteil dar, da sie das Humankapital der Organisation steigert und unterschiedliche Sichtweisen für innovative Lösungen bietet. Daher schätzt eine partizipative Führung das integrative Verhalten
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Wir fügen Respekt und Wertschätzung für einzigartige und individuelle Eigenschaften hinzu. Das Arbeitsumfeld ist einladend und bietet jedem die Möglichkeit, seine Meinung zu äußern und Kreativität und Innovation zu fördern. Diese integrative Art der Führung schätzt die Vielfalt, sobald sie neue kreative und originelle Ideen hervorbringt. Wir haben alle Arten von Profilen, die zusammenarbeiten und voneinander lernen.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Dadurch kommen wir mit völlig unterschiedlichen Menschen in Kontakt, entwickeln mehr Einfühlungsvermögen, Flexibilität und Verständnis, bauen Vorurteile ab und erweitern die Kommunikation. Die Vielfalt eröffnet uns neue Denkansätze und hilft uns, neue Herausforderungen zu lösen, um unsere Kunden zufrieden zu stellen. Wir glauben, dass Unternehmen, die Wert auf Vielfalt und soziale Verantwortung legen, von den Verbrauchern eher geschätzt werden.

# BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

<b>FÜHRUNGSLEITLINIE</b>	<b>UNSERE INNOVATIONSKULTUR WEIST IN DIE ZUKUNFT</b> WER FÜHRT: - ist veränderungsbereit, schafft Raum und macht Mut für Neues - vermittelt Mitarbeitenden Hintergründe und Zielsetzungen anstehender Veränderungen - trifft Entscheidungen, handelt zielorientiert und erzeugt einen hohen Wertbeitrag
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	Innovationskultur bedeutet, neue Ideen zuzulassen, Veränderungen und Kreativität zu fördern. Partizipative Führung, die persönliches Engagement mit den Ergebnissen verbindet, die das Lernen mit dem Scheitern in Betracht zieht und die dem Team zuhört, es anleitet, ihm vertraut und es befähigt, mit neuen Ideen einen Mehrwert zu schaffen.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Um dies zu erreichen, werden Freiräume geschaffen, um die Mitarbeiter zu motivieren und zu inspirieren, Innovationen zu entwickeln und umzusetzen. Sobald sie selbstbewusster und risikofreudiger werden, sind sie auch motivierter, eine Innovation anzugehen. Wertschätzung der Bemühungen, Ausdauer und Engagement beschleunigen die Innovation
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Wir haben Vorteile wie engagierte Mitarbeiter, die Verbesserung interner Prozesse, die Erhöhung der beruflichen Zufriedenheit und die Ermöglichung schnellerer Lösungen für unsere Kunden erzielt.



*"I am part of a team. So when I win, it's not just me who wins."*

**Patrícia Viana**  
Scheduling Leader



*"Good leaders are fulfilled by orchestrating the work of their team, forming new leaders and positively electrifying the work environment."*

**Carlos Costa Jr**  
Technical Center Leader



*"Commitment, teamwork and continuous improvement are keys to achieve excellence in quality and customer satisfaction and that's why we work as a team".*

**Pamela Negreiros**  
Work Order Opening Analyst



*"We are all important pieces in teamwork, each one represents a small part of the final result, when one fails, everyone must unite, for its reconstruction."*

**Ariany Guimarães**  
Scheduling Analyst



*"To work as a team we need empathy, transparency, solidarity and loyalty, these ingredients are necessary for group success."*

**Isabelle Duarte**  
Technical Center Trainee



*"For me, leadership is doing what's right when no one is looking."*

**Pamela Leite**  
Technical Center Analyst



*"Our unity, cohesion and willpower that make us a winning team."*

**Aldi Santos**  
Technical Center Analyst



*"The best work is teamwork. The best family is the united family. Having that, the rest is nothing."*

**Rebecca Godoy**  
Scheduling Trainee



*"It is not the position you occupy that matters, but the involvement and commitment you have."*

**Karina Dantas**  
Trainee

# COMMITMENT TO SUCCESS!



Watch our vídeo using the link

<https://drive.google.com/file/d/17eftS1F1UATL2IvuVA-HjH0vEDBbbWpI/view?usp=sharing>