



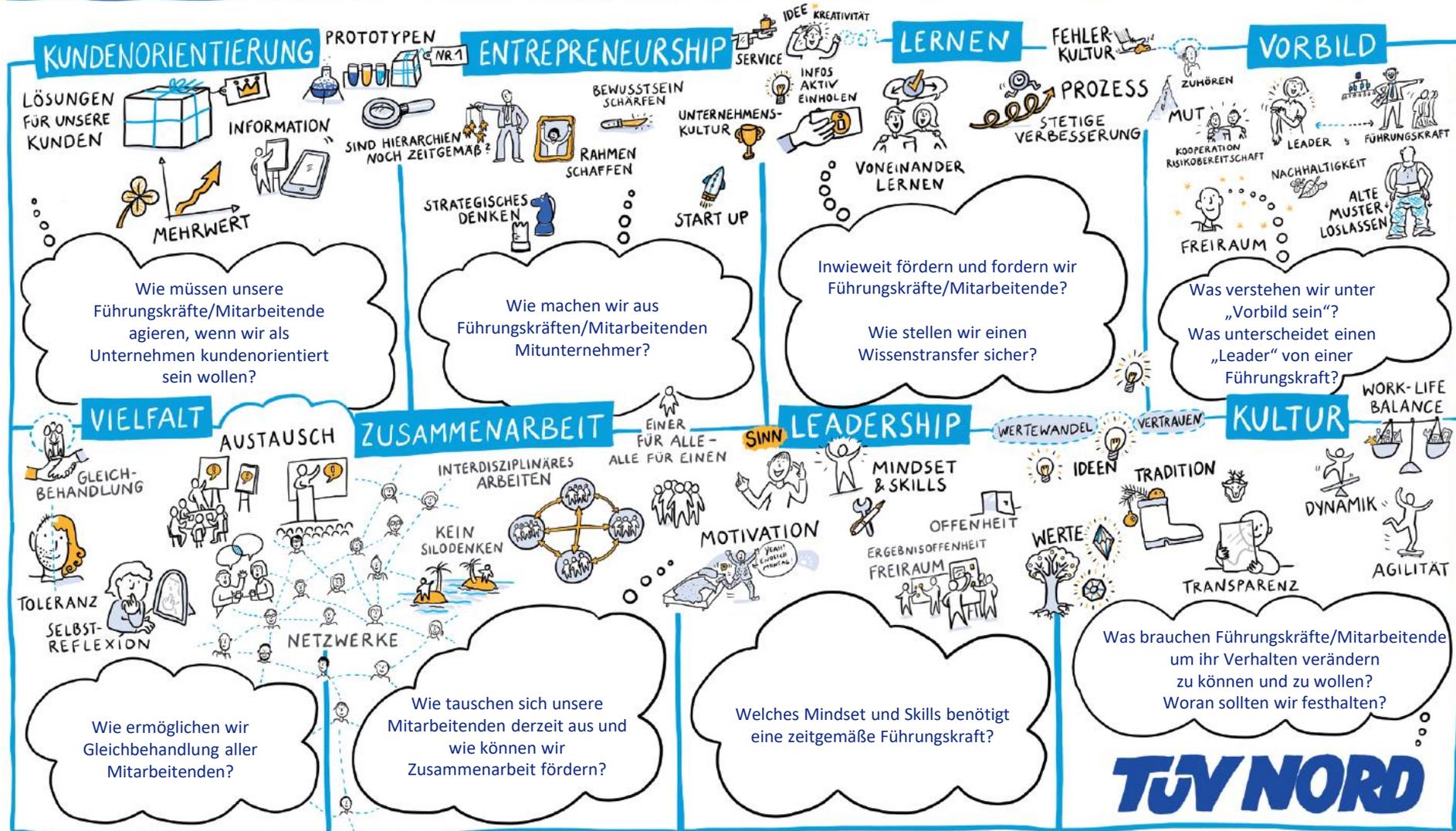
**DIE GUNST DER STUNDE NUTZEN!
IN JEDER KRISE STECKT EINE CHANCE.**

Beschreibung eines Best Practice Ansatzes

TÜV NORD GROUP
Expertise for your Success

FÜHRUNGSLEITLINIEN

ÜBERSETZUNG IN ACHT HANDLUNGSFELDER



DARSTELLUNG DES BEST PRACTICE ANSATZES

BEZEICHNUNG

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

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

CHARAKTERISIERUNG

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

Durch die Corona-Pandemie war die Fortführung von Kursen nicht möglich. Um dem Kunden weiterhin eine MPU-Vorbereitung anzubieten, stellte NK sein Portfolio innerhalb kürzester Zeit auf Online-Dienstleistungen um, was nur durch eine schnelle und mutige Entscheidung der GF möglich war, um Arbeitsplätze und Existenz des Unternehmens zu sichern. Diskussionen und übliche Testphasen wurden ausgelassen, sodass der Bedarf der Kunden in kürzester Zeit gedeckt werden konnte.

OFA war bei NK vor der Corona-Krise nicht verbreitet. In Anspruch genommen haben dies <10%. Von jetzt auf gleich (bis heute) wurde allen NK MA das OFA ermöglicht. Es hat gezeigt, dass Präsenz im Büro nicht mit Produktivität in der Arbeitsleistung gleichzusetzen ist.

DAS TEAM

FÜHRUNGSKRAFT	Schepmann, Jan jschepmann@tuev-nord.de Geschäftsführung, Nord-Kurs GmbH & Co. KG
TEAMMITGLIEDER (Direct Reports, an dem Best Practice - Ansatz Beteiligte, ...)	Alle Mitarbeitenden von Nord-Kurs Le-Pirna, Truong Bernhardt, Klaus Brokfeld, Malin Düvel, Merlin Gilchenok, Elena Guldzynski, Birgit Heinrich, Anja Stuzmann, Petra Jürgens, Heide Kroll, Jennifer Zernitz, Fiona Lopez, Isabel Maindok, Tanja Nikou, Despina Olbrich, Christine Saalbach, Dominique Stolte, Melanie Voigtsberger, Larysa Hofmann, Denise Schoerer, Stefan Bogus, Michael Brüggemann, Andreas Jörling, Pia Kothe, Christian Lenk, Melanie Arslan, Nurcan Siefert, Stefanie
ERSTELLER DER BEWERBUNG (Personen, die an der Erstellung der Beschreibung des Best Practice – Ansatzes mitwirken)	Arslan, Nurcan – nuarlan@nord-kurs.de , Assistentin Geschäftsführung, Nord-Kurs GmbH & Co. KG Siefert, Stefanie – ssiefert@nord-kurs.de , Qualitätsmanagement- und Prozesssteuerung, Nord-Kurs GmbH & Co. KG

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES INSGESAMT

UMSETZUNG

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

Die Fachliche Leitung modellierte mit Unterstützung durch Gebietsleitungen alle Kursmodelle, sodass sie innerhalb von 1 Woche online stattfinden konnten. Gleichzeitig hat das NK-Team Anleitungen fürs Webex-Tool erstellt, um Kunden und Kursleiter zu unterstützen, gleichzeitig fanden Schulungen der Kursleiter (online) statt, in ersten Sitzungen standen MA zur Unterstützung bereit, damit alle Kunden (ohne große PC-Kenntnisse) teilnehmen konnten. Hier waren tlw. viele Nerven & Ausdauer gefragt. Allen Mitarbeitenden erhielten die erforderliche Technik, um OFA nutzen zu können und Kontakte zu reduzieren, um die Pandemie in den Griff zu bekommen.

Es haben innerhalb kürzester Zeit viele Online-Meetings mit allen MA stattgefunden, zentral initiiert durch die GF. Die Kommunikation erfolgte immer an alle MA per Meeting oder E-Mail. Die Teams haben alle erforderlichen Maßnahmen eigenständig umgesetzt. Pragmatisches Handeln, Fixierung auf den Kundennutzen, kurze Entscheidungswege und learning by doing war die Devise. Die Bereitschaft, Fehler zu machen, wurde offen kommuniziert und es war von Anfang an klar: Wir müssen gucken wie es funktioniert. Die größte Angst, dass online keine Gruppendynamik zustande kommen könnte, hat sich nicht bewahrheitet.

IMPAKT

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

Existenzängste wurden MA genommen, da sich schnell zeigte, dass unsere Kunden diese Online-Dienstleistung in Anspruch nehmen möchten. Teilweise war der Bedarf so hoch, dass weitere Kursleiter/innen in Online-Tools eingewiesen werden mussten, um den Bedarf zu decken. Wir haben die Chance genutzt, die Digitalisierung ein großes Stück voranzutreiben. Das „in Frage stellen“ entfiel komplett und alle zogen an einem Strang, um den Kundenbedarf zu decken und den eigenen Arbeitsplatz zu sichern.

Durch OFA fallen Arbeitswege weg, was zu niedrigeren CO2-Emissionen beiträgt; außerdem führt die Zeitersparnis zu mehr Freizeit und einer besseren Work-Life-Balance.

Jeder hatte mit vielen unterschiedlichen Herausforderungen zu kämpfen. Alle NK MA haben durch die NK GF ein Unterstützungsangebot „Resilienz-Förderung & Kollegialer Austausch“ erhalten; hierfür standen 2 Termine zur Verfügung.

WERTBEITRAG

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

Die Möglichkeit, unsere Dienstleistungen online durchführen zu können, bringt unseren Kunden und Kursleitern viele Vorteile, z. B. Zeitersparnis durch den Wegfall von Wegen zu/vom Veranstaltungsraum, niedrigere CO2-Emissionen und Erleichterung der persönlichen Organisation weiterer Verpflichtungen (u. a. Kinderbetreuung). Darüber hinaus unterstützen wir unsere Kunden trotz Kontaktbeschränkungen bei der Wiedererlangung ihrer Fahrerlaubnis, welche z. B. auch für den Erhalt ihrer Arbeitsplätze nötig ist.

Vorteil für NK: Weniger Reisekosten bei Kooperationspartnern, niedrige CO2-Emissionen, in Zukunft ggf. weniger Raumkosten, wenn wenig genutzte Räume gekündigt werden können. Alle Kosten konnten durch die Umstellung auf online-Angebote gedeckt bzw. das Jahr mit einem positiven Ergebnis abgeschlossen werden.

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.

<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Kunden stehen im Fokus	Hinweis: Bei der Bewertung werden nur die angekreuzten Leitlinien berücksichtigt. Die Anzahl der Leitlinien bringt keinen Vor- oder Nachteil.
<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Mitarbeitenden sind der Schlüssel zum Erfolg	
<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Integrität ist die Basis allen Handelns	
<input type="checkbox"/>	Unsere Vielfalt eröffnet neue Chancen	
<input checked="" type="checkbox"/>	Unsere Innovationskultur weist in die Zukunft	

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

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE KUNDEN STEHEN IM FOKUS 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?	Das oberste Ziel des Kunden ist das Bestehen der MPU. NK ermöglicht durch die Online-DL die Vorbereitung auf die für sie sehr wichtige MPU. Dies ist eins der wichtigsten Qualitätsmerkmale und die Anforderung des Kunden. Auch mit Einführung der neuen Online-Dienstleistungen stehen die Kundenzufriedenheit und Qualität der Dienstleistungen an oberster Stelle. Mit Einführung eines neuen Kurskonzeptes erfolgte auch eine Online-Kundenzufriedenheitsbefragung. Diese wird im Nachgang an die Kunden geschickt und regelmäßig überprüft.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Das Dienstleistungsangebot für unsere Kunden wird aufrechterhalten & die Erreichbarkeit war trotz Kurzarbeit zu den Service-Zeiten sichergestellt. Die Durchführung von Kundenbefragungen und Ableitung/Umsetzung von Maßnahmen sorgt für Qualitätssicherung. Es wird nach Möglichkeit Kundenwünschen bei Terminen entsprochen, z. B. abends und an Wochenenden.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Der Kunde/die Kundin erhält seinen Führerschein zurück und sichert so ggf. seine/ihre Existenz. Das Kerngeschäft konnte fortgesetzt und durch die Umstellung auf Online-Angebote ca. 70% des Planumsatzes gesichert werden. Dies sorgt für die Sicherung aller Arbeitsplätze.

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE MITARBEITENDEN SIND DER SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG WER FÜHRT: <ul style="list-style-type: none">- 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?	Durch regelmäßige und offene Kommunikation transportiert die GF Vertrauen in die MA; diese erfolgt wertschätzend und auf Augenhöhe. Die Erreichbarkeit der FK/GF war und ist vorhanden.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Es sind zur Weiterentwicklung bestehender Produkte/Prozesse Arbeitsgruppen entstanden, welche sich um die Optimierung und Entwicklung kümmern. Es gibt monatlich ein Online-Teammeeting und, sofern es die Situation zulässt, jährlich ein 2tägiges Teamevent zur Stärkung des Zusammenhalts und Weiterbildung. In den Meetings herrscht eine offene Kommunikation. GF signalisiert allen MA gegenüber jederzeitige Gesprächsbereitschaft. Bei Nord-Kurs gibt es einen sehr freundlichen Umgang miteinander. Nachtragend ist hier selten jemand.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Zufriedenheit der MA, weniger Stress/Ängste. Sicherheitsgefühl. Offene Gesprächskultur. MA haben Möglichkeit der aktiven Beteiligung an Projekten und Prozessen.

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE INTEGRITÄT IST DIE BASIS ALLEN HANDELNS WER FÜHRT geht als Vorbild voran und handelt als Persönlichkeit authentisch und integer
Wie wird die Führungsleitlinie durch den Best Practice Ansatz konkret erfahrbar?	In der Kommunikation wird u. a. auf folgende Punkte geachtet: Fehler sind völlig in Ordnung, Offenheit, Kommunikation auf Augenhöhe, Professionalität. Chancen werden hervorgehoben. Es wird bei NK 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.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Durch direkte und offene Kommunikation wird bei MA der gleiche Kenntnisstand sichergestellt. Spirit der Chancen-Nutzung wird ausgestrahlt und gelebt.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Gegenseitiges Vertrauen. Chancen, Neues unkompliziert auszuprobieren. Erhalt der Produktivität. Kreativität

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE INNOVATIONSKULTUR WEIST IN DIE ZUKUNFT WER FÜHRT: <ul style="list-style-type: none"> - 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?	GF ist in Krisensituationen veränderungsbereit, trifft auch bei neuen Ideen schnelle Entscheidungen ohne langwieriges Abklopfen von möglichen Problemen, um Dienstleistungen weiter anbieten zu können.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Entscheidungen werden in kürzester Zeit und, wenn erforderlich, in unkomplizierter Abstimmung mit dem BR (z. B. wg. Kurzarbeit), immer mit Fokus auf den MA und Kunden sehr zielorientiert umgesetzt. NK modifiziert das Online-Produkt unter Einbindung von Kursleitern, Gebietsleitern & fachlicher Kompetenz kontinuierlich weiter. Regelmäßige Kommunikation mit Erklärung zu Hintergründen in Online-Meetings, sodass Ängste genommen werden konnten und Herausforderungen wie z.B. ständig neue Verordnungen mit unterschiedlichen Regelungen in den Bundesländern (Vorgabe was ist erlaubt/was nicht) auf kurzem Dienstweg geklärt und alle notwendigen Maßnahmen eingeleitet werden konnten.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	NK konnte in kürzester Zeit ein optimales Online-Dienstleistungsangebot implementieren. Der Erfolg zeigt: Sei offen für Neues, auch für etwas, was eventuell zum Zeitpunkt der Entstehung als unmöglich mit vielen Herausforderungen eingestuft wird. So macht es Spaß, neue Ideen einzubringen und Möglichkeiten abzuwägen.