

lebox Meetings Meeting-Info Menüleiste verbergen ^

arbeiten Ereignisse Anzeigen Audio und Video Teilnehmer Meeting Teilgruppen-Sitzungen Hilfe

▼ Chat

TUV NORD Führungsleitlinien
von Dietmar Müller an alle: 8:41 AM

Kundenorientierung
von Karl-Heinz Sonnenberg an alle: 8:42 AM

Kundenwünsche umsetzen
von Mike Oppermann an alle: 8:42 AM

Innovation
von Michael Neuert an alle: 8:42 AM

Betreiberpflichten Autohäuser und Werkstätten
von Janine Kalender an alle: 8:42 AM

Vorbildfunktion
von Martin Schütz an alle: 8:43 AM

Mitarbeiterorientierung
von Christiane Aycdogar an alle: 8:43 AM

Einbindung von Mitarbeitern
von Kevin Bollmann an alle: 8:44 AM

objective und key results
von Dietmar Müller an alle: 8:45 AM

Unsere Vision, unsere Mission, unsere Werte
von Christian Schweer an alle: 8:45 AM

interne Workshops
von Dietmar Müller an alle: 8:47 AM

TÜV-STATIONEN
von Dietmar Müller an alle: 8:47 AM

Ziele 2021

Ans: Alle

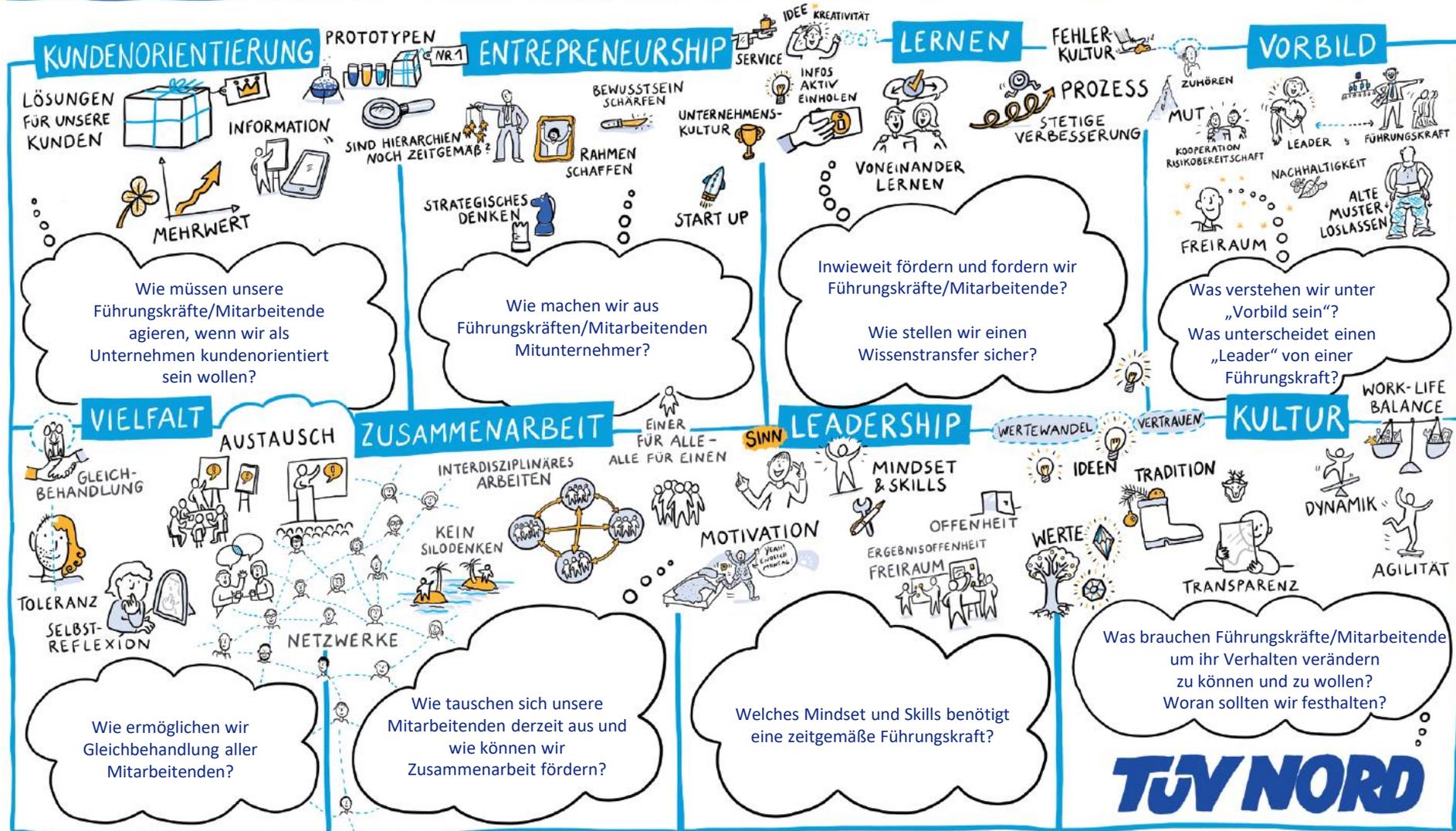
Weitere Vorgehensweise...

„VON ANKERN UND FLÜGELN“

Beschreibung eines Best Practice Ansatzes

FÜHRUNGSL EITLINIEN

ÜBERSETZUNG IN ACHT HANDLUNGSFELDER



DARSTELLUNG DES BEST PRACTICE ANSATZES

BEZEICHNUNG

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

„Von Ankern und Flügeln“

(siehe Personalbericht „About us 2020“, GB Mobilität)



About us - Seite
17

CHARAKTERISIERUNG

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

Zur Umsetzung der Führungsleitlinien haben die beiden TNM-Abteilungen Liegenschaften und Kalibrierlabor einen gemeinsamen Workshop, aufgeteilt in zwei Gruppen, mit dem Fokus „Verbesserungspotential zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit“ organisiert. Die beiden Abteilungsleiter Dietmar Müller und Dr. Malte Sommer haben zu diesem Zweck kooperiert, um eine möglichst große Vielfalt unter den Teilnehmenden zu erreichen. Für den gemeinsamen und gemischten Workshop 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 abschließend gemeinsam besprochen, auf der Abteilungsbesprechung dargestellt und 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.

DAS TEAM

FÜHRUNGSKRAFT	Müller, Dietmar, dmueller@tuev-nord.de, Abteilungsleiter, TÜV NORD Mobilität, Abteilung Liegenschaften Sommer, Malte, masommer@tuev-nord.de, Abteilungsleiter, TÜV NORD Mobilität, Abteilung Kalibrierlabor
TEAMMITGLIEDER (Direct Reports, an dem Best Practice - Ansatz Beteiligte, ...)	Aydogar, Christiane Bollmann, Kevin Hebestreit, Angelika Kalender, Janine Kochon, Jessica Kunze, Stefan Neuert, Michael Schulz, Martin Schweer, Christian Sonnenberg, Karl-Heinz Zwick, Thomas
ERSTELLER DER BEWERBUNG (Personen, die an der Erstellung der Beschreibung des Best Practice – Ansatzes mitwirken)	Kunze, Stefan, stkunze@tuev-nord.de, stellv. Leiter Kalibrierlabor, TÜV NORD Mobilität Müller, Dietmar, dmueller@tuev-nord.de, Abteilungsleiter Liegenschaften, TÜV NORD Mobilität Schulz, Martin, martischulz@tuev-nord.de, Sachbearbeiter Prüförtverwaltung Liegenschaften, TÜV NORD Mobilität Sommer, Malte, masommer@tuev-nord.de, Abteilungsleiter und Leiter Kalibrierlabor, TÜV NORD Mobilität

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES INSGESAMT

UMSETZUNG

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

Anker: zeitliche Gesamtvorgabe von 3 Monate nach Kick-Off, alle 4 Wochen Feedbackgespräche, Methode aus TNM-Masterplan „Objectives and Keyresults“, max. 90 Minuten pro Meeting
Flügel: freie Themenwahl innerhalb der Schwerpunkte Führungsleitlinien, Bereitstellung von entsprechenden Ressourcen, Motivation „Think like a customer“

IMPAKT

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

Kreative Gestaltung der Zusammenarbeit mit „Blick über den Tellerrand“
Stärkung des abteilungsübergreifenden Teamspirits
Förderung von innovativen Denkansätzen aus der Perspektive der Mitarbeitenden
No-Pressure-Working für eine offene Fehlerkultur

WERTBEITRAG

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

Erfolgreiche Implementierung einer neuen Führungskultur
Erhöhung der Wertschätzung der Mitarbeitenden durch neue Aufgabenfelder, z.B. temporäre Führungsrollen
Kundenzufriedenheit durch Transparenz, Kommunikation, Innovation und Prozessoptimierung

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

**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?	Durch den Ansatz des Workshops „Think like a customer“, konnten die Mitarbeitenden animiert werden, sich in die Perspektive des Kunden zu versetzen.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	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.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Es konnte sowohl die Kommunikation mit internen und externen Kunden deutlich verbessert sowie die Transparenz der erforderlichen Prozessschritte erhöht werden. Kundenfeedbacks spiegeln die positive Entwicklung wider.

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 den Führungsansatz von „Ankern und Flügeln“ wurden die Mitarbeitenden begeistert, einen Helicopter-View zur Förderung des ganzheitlichen Denkens und zum persönlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg einzunehmen.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	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.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Mitarbeitende fühlen sich mehr wertgeschätzt einen direkten persönlichen Beitrag zum Abteilungs- und somit Unternehmenserfolg geleistet zu haben. Kundenfeedbacks motivieren zusätzlich.

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?	Aus den zwei Anforderungen der Kundenzufriedenheit und den gesetzlichen Vorgaben ergibt sich ein besonderer Fokus auf die Integrität unseres Handelns. Bei bestmöglicher Kundenzufriedenheit durch Ausübung unserer Dienstleistungen müssen alle gesetzlichen und normativen Anforderungen vollständig erfüllt sein.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	Feedbacks von Kunden und Mitarbeitenden regelmäßig einholen und eine offene Kommunikationskultur, u.a. durch Erfahrungsaustausche, Workshops etc. fördern.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Durch die daraus resultierenden eigenen hohen Qualitätsansprüche wird die Reputation bei Kunden, Ordnungsgebern, Akkreditierungsstellen, Aufsichtsbehörden und im Markt stetig gesteigert.

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE VIELFALT ERÖFFNET NEUE CHANCEN 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?	Durch die Auswahl der Workshop-Teilnehmenden wurde eine heterogene Gruppe gebildet, um ein möglichst breites Spektrum an Perspektiven zu erhalten.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	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.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Reduzierung der „Betriebsblindheit“ durch Symbiose von verschiedenen Erfahrungen und „unbekümmert frischem Wind“.

BEITRAG DES BEST PRACTICE ANSATZES ZU EINZELNEN FÜHRUNGSLEITLINIEN

FÜHRUNGSLEITLINIE	UNSERE INNOVATIONSKULTUR WEIST IN DIE ZUKUNFT 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?	Mitarbeitende dürfen ausprobieren, Fehler machen, Ergebnisse umsetzen und bekommen ein direktes Feedback.
Was tun Sie praktisch, um die Führungsleitlinie in Ihrem Geschäftsalltag umzusetzen?	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.
Welche positiven Effekte ergeben sich daraus?	Stetiges Change-Management ist für uns ein Innovationstreiber. Durch positive Feedbacks unserer Mitarbeitenden und Kunden ist bereits ein weiterer Workshop organisiert. So können für uns Innovationen und Veränderungen im Arbeitsalltag etabliert und weiterhin gefördert werden.