

## ***Trainings- und Workshopkonzept***

**„Wir sind Servati System Integration“<sup>\*\*</sup>  
Mitarbeiter-Workshops**



erstellt durch  
**SCHMALEN-Kommunikation und Training**  
Dr.-Glock-Straße 24  
D-97645 Ostheim vor der Rhön  
e-mail: [schmalen@schmalen-online.de](mailto:schmalen@schmalen-online.de)  
Telefon 09777-1610  
Telefax 09777-2071

Bruno Schmalen

# **„Wir sind Servati System Integration“ Mitarbeiter-Workshops**

**Angebot**

**für**

**Servati System Integration**

## **Trainings- und Workshopkonzept**

erstellt durch  
SCHMALEN-Kommunikation und Training  
Dr.-Glock-Straße 24  
D-97645 Ostheim vor der Rhön  
e-mail: [schmalen@schmalen-online.de](mailto:schmalen@schmalen-online.de)  
Telefon: 09777-1610  
Telefax: 09777-2071

Bruno Schmalen

## Ausgangssituation und Arbeitsweise

Unternehmerischer Erfolg auf dem Markt hängt bei **Servati System Integration** stark von der von den Mitarbeitern gelebten gemeinsamen Unternehmens- und Kundenkultur ab. Dies erfordert ein professionelles Management der externen und internen Beziehung durch jeden einzelnen Mitarbeiter. Viele Faktoren müssen dazu optimal aufeinander abgestimmt sein. Vor allem geht es um die strategische Positionierung, um die Prozesse und die Organisation, um die technische Infrastruktur und natürlich um qualifizierte, kundenorientierte Mitarbeiter mit einem Blick für das Machbare und für den unternehmerischen Erfolg.

Folgende Themen und Aufgaben haben wir im Unternehmen **Servati System Integration** in Bezug auf eine neue „Wir-Kultur“ wahrgenommen:

- Wahrnehmen der unternehmerischen und technologischen Veränderungen als Chance, nicht als Bedrohung
- Verbinden der eigenen Ziele mit den Vorgaben des Teams und des Unternehmens
- Reaktivieren des Stolz-Gefühls als Mitarbeiter der **Servati System Integration** und des eigenen Teams
- Ausrichten der Team- und Projektleiter auf das neue „Wir-Gefühl“
- Stärken der Vernetzung und Zusammenarbeit in den Teams als auch zwischen den Teams
- Service wird bei **Servati System Integration** intensiv gelebt
- Ersetzen der traditionellen Trainings durch Workshops, die auf Einstellung und Verhalten zielen

Im Einzelnen bedeutet dies für das Trainings- und Workshop-Konzept:

- Austausch über Stärken, Fähigkeiten und das Angewiesensein auf andere Abteilungen und Projektteams zur Steigerung der Motivation, Aufgaben und Probleme gemeinsam und abteilungsübergreifend anzugehen
- Fördern der Kommunikation zwischen allen Hierarchieebenen des Unternehmens, zur Unterstützung des Aufbaus des „Wir-Gefühls“
- Verbessern der Kommunikation zwischen den Projektleitern, Produktverantwortlichen und Abteilungen zur effizienteren Koordination von Aufgaben und Vermeidung von Ressourcenkonflikten
- Verbesserung der Mitarbeiterorientierung der Projektleiter als Beitrag zur sozialen Führungsverantwortung
- Fördern individueller Einstellungs- und Verhaltensänderungen als zentrale Voraussetzung nachhaltiger Veränderungen in Bezug auf ein neues „Wir-Gefühl“
- Stärken der Identifikation mit dem Team, den Aufgaben und dem Unternehmen zur Verbesserung der Akzeptanz von Führungsentscheidungen

So werden wir vorgehen:

- Wir werden den Mitarbeiter die Gelegenheit geben, ihre Erfahrungen und Historien auszutauschen um dabei Unterschiede und Gemeinsamkeiten zu entdecken; es sind alle Mitarbeiter einzubeziehen
- Durch die Workshops wird das Handeln ausgerichtet auf Gemeinsames und die zukünftigen Herausforderungen
- Die abteilungs- und projektübergreifende Kommunikation wird gefördert
- Abfragen der Befindlichkeits- und Wahrnehmungssituation der Mitarbeiter vorher und nachher als Basis für den ersten Workshop und eine anschließende Dokumentation der Veränderungen
- Das konkrete Ergebnis: Ein gemeinsames Bild der Unternehmens- und Kundenkultur

## **Trainings- und Workshopkonzept** für **Servati System Integration**

E 1

**Evaluation**

### **Unser Befinden und unsere Wahrnehmung vor den Workshops**

Befragung aller Mitarbeiter mit Hilfe eines Fragebogens

WS-1

**Workshop**

### **Unsere Stärken und unser Nutzen**

Pilot und vier weitere eintägige Treffen

WS-2

**Workshop**

### **Kultur bei Servati System Integration**

Pilot und vier weitere halbtägige Treffen

WS-3

**Workshop**

### **Teamkultur**

Pilot und vier weitere halbtägige Treffen

WS-PL

**Workshop**

### **Teammanagement**

Eintägiger Workshop mit allen Abteilungs- und Projektleitern

E 2

**Evaluation**

### **Unser Befinden und unsere Wahrnehmung nach den Workshops**

Befragung aller Mitarbeiter mit Hilfe eines Fragebogens

E 3

**Evaluation**

### **Auswertung und Dokumentation**

Halbtägiger Workshop mit dem Management der beteiligten Abteilungen

## **Unser Befinden und unsere Wahrnehmung vor den Workshops**

Befragung aller Mitarbeiter mit Hilfe eines Fragebogens

Mit Hilfe eines Befragungsinstruments sollen gezielt Informationen von den Mitarbeitern erfragt werden. Damit sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Konkrete Analyse der Ausgangssituation
- Vorbereitung für gezielte und passgenaue Workshops
- Sensibilisierung der Mitarbeiter für die vorhandene Problematik im Unternehmen

- Wie nehmen die Mitarbeiter die neuen unternehmerischen und technologischen Veränderungen (zum Systemanbieter) wahr?
- Welche Herausforderungen nehmen die Mitarbeiter für die Zukunft wahr?
- Welche Stärken besitzt **Servati System Integration** aus Mitarbeitersicht?
- Wie werden die Ziele der Abteilungen wahrgenommen?
- Wie gut ist der Zusammenhalt zwischen den Kollegen?
- Wie werden die Verknüpfung und die Kommunikation zwischen den Abteilungen wahrgenommen?
- Wo treten die größten Spannungsfelder zwischen den Abteilungen auf?
- Inwieweit gibt es abgegrenzte Gruppierungen?

Spezielle Themen für Projektleiter:

- Wie nehmen Projektleiter ihre Aufgaben wahr?
- Wie effizient ist die Kommunikation zwischen Projektleitern, Produktverantwortlichen und ausführenden Abteilungen (z.B. Fertigung)?

*Hinweis: Bei diesen Fragen handelt es sich lediglich um Themenbereiche, nicht um den Fragebogen selbst.*

**Unsere Stärken und unser Nutzen**  
Pilot und vier weitere eintägige Treffen

Wie gelingt es, die Ziele des Unternehmens mit unserem persönlichen Vertriebsengagement zu verbinden?

Was macht die Stärken des Unternehmens und der angebotenen Dienstleistungen aus?

Wie lassen sich Stärken in Unternehmenserfolg und Kundennutzen umsetzen?

- Was sind die Ziele der einzelnen Workshoptermine?
  - Was wissen wir voneinander?
  - Wo, wie und warum hat sich unser Unternehmen verändert?
  - Die zwei Welten des kundenorientierten Mitarbeiters: Unsere Stärken und der Nutzen des Kunden
    - ◆ Die Stärken des eigenen Unternehmens beim Kunden positionieren
    - ◆ Sensibilität entwickeln für die Welt des Kunden
  - Was ist unser gemeinsames Ziel?
  - Welche Auswirkungen haben Ziele, Stärken und Nutzen auf die Zusammenarbeit?
- 
- *Für alle Mitarbeiter in Gruppen bis 20 Teilnehmer*
  - *Gute Mischung zwischen den Abteilungen und Projektteams (wichtig!)*
  - *Workshop*
  - *Arbeitsunterlagen*
  - *Trainer: Bruno Schmalen*
  - *Dauer: ein Tag*
  - *Ort: nach Vereinbarung*

**Kultur bei Servati System Integration**  
Pilot und vier weitere halbtägige Treffen

Die Mitarbeiter sensibilisieren sich unter Anleitung für die eigene Unternehmens- und Kundenkultur. Sie probieren aus, diskutieren und entscheiden sich für wichtige Elemente, Handlungs- und Spannungsfelder ihrer Kultur.

In diesem Workshop werden die Ergebnisse des ersten Workshops überprüft und weitergedacht. Was kann ich als Mitarbeiter tun, um eine Kultur des Zusammenarbeitens zu stärken?

- Ergebnisse des ersten Treffen vorstellen
- Kultur und Kundenkultur
  - ◆ Was ist Kultur?
  - ◆ Was formt unsere kulturelle Wahrnehmung?
  - ◆ Wie entwickeln sich Kulturen?
- Unser Verständnis von Unternehmens- und Kundenkultur
  - ◆ Was verstehe ich darunter?
  - ◆ Was verstehen wir gemeinsam darunter?
- Was macht die Arbeit am Thema „Unternehmens- und Kundenkultur“ für unser Unternehmen wichtig?
- Welche Spannungs- und Handlungsfelder gibt es?
  - *Für alle Mitarbeiter in Gruppen bis 20 Teilnehmer*
  - *Gute Mischung zwischen den Abteilungen und Projektteams (wichtig!)*
  - *Workshop*
  - *Arbeitsunterlagen*
  - *Trainer: Bruno Schmalen,*
  - *Dauer: ein halber Tag*
  - *Ort: nach Vereinbarung*

Seite 9  
W 3 – Workshop  
**Teamkultur**

Pilot und vier weitere halbtägige Treffen

Betriebliche Zusammenarbeit findet stets in einem Beziehungsgeflecht aus Zielsetzung, Aufgabenteilung, Entscheidungsbefugnis und verschiedenen Kommunikationswegen statt. Ziel des Workshops ist, den Erfolg der Teamarbeit zu sichern und zu steigern, das Problemlösungspotential zu erweitern und die Kommunikationsmöglichkeiten betriebsintern und kundenbezogen zu verbessern. Die Teilnehmer klären, was für **Servati System Integration** Team bedeutet. Wie funktioniert eine gute Teamarbeit bei **Servati System Integration** und was bedeutet Team aus der Sicht der Anderen?

- Die Teilnehmer arbeiten an
  - ◆ den strukturellen Voraussetzungen, um durch Teamorganisation und klare Vereinbarung die Ausgangsbasis für eine erforderliche Teamarbeit zu schaffen
  - ◆ der fachlichen Kompetenz, um Teamarbeit planen und steuern zu können
  - ◆ der sozialen Kompetenz, um mit Macht, Hierarchie und Gruppenprozessen umzugehen
  - ◆ der kreativen Kompetenz, um Problemlösungsprozesse erfolgreich zu gestalten und neue Ideen zu entwickeln
  
- Kommunikation ermöglicht Teamentwicklung
  - ◆ Vertrauen und Offenheit schaffen
  - ◆ Veränderungen im Team bewusst gestalten
  - ◆ Konfliktgespräche üben und moderieren
  - ◆ Herumgeschubst werden oder sich gezielt einbringen
  - ◆ Die Kreativität im Team
  
- Vernetzen und vorhandene Kompetenzen nutzen
  
- Teamkultur erzeugen
  - *Für alle Mitarbeiter in Gruppen bis 20 Teilnehmer*
  - *Gute Mischung zwischen den Abteilungen und Projektteams (wichtig!)*
  - *Workshop*
  - *Arbeitsunterlagen*
  - *Trainer: Bruno Schmalen*
  - *Dauer: ein halber Tag*
  - *Ort: nach Vereinbarung*

Abteilungs- und Projektleiter reflektieren anhand von ganz konkreten Projektsituationen, die durch gezielte Übungen aufbereitet werden, ihr strategisches, steuerndes und empathisches Verhalten und seine Bedeutung

- für die Zusammenarbeit im Unternehmen
- für die Zusammenarbeit im Team
- für die Zusammenarbeit mit dem Kunden.

Projekt- und Abteilungsleiter erarbeiten und trainieren

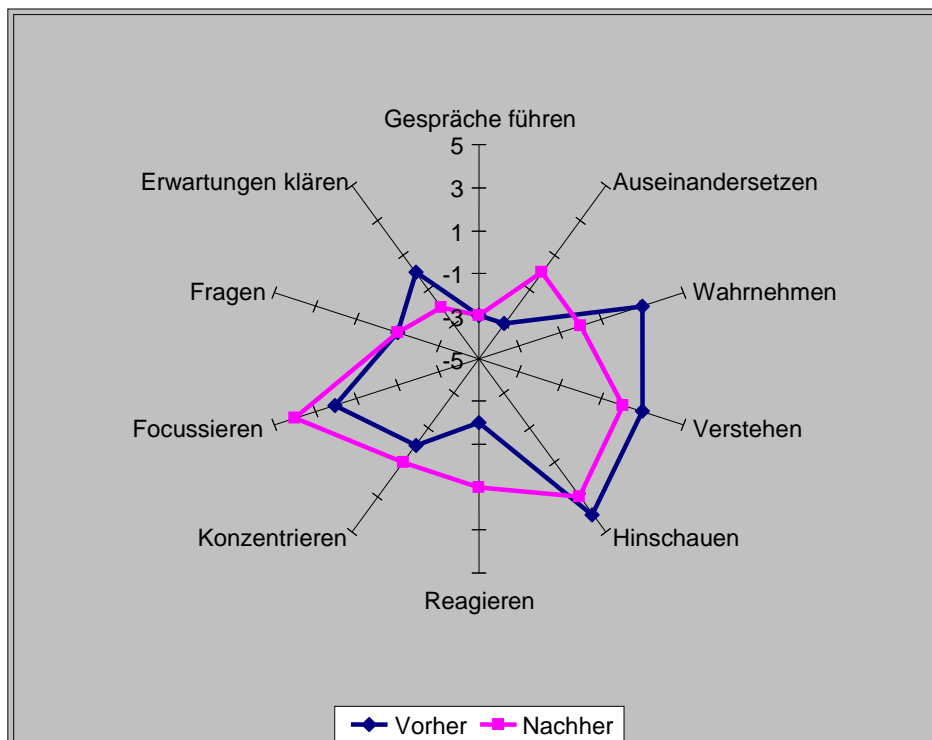
- die strukturellen Voraussetzungen, um durch Teamorganisation und klare Vereinbarung die Ausgangsbasis für eine erfolgreiche Teamarbeit zu schaffen
    - ◆ Den Ressourcenzugriff (insbesondere Mitarbeiter) effizient koordinieren und aushandeln
    - ◆ Ziele und Vereinbarungen mit dem Kunden den Mitarbeitern transparent machen
    - ◆ Entwicklungen deutlich machen
    - ◆ Für Nachhaltigkeit sorgen
  - die fachliche Kompetenz, um Teamarbeit planen und steuern zu können
    - ◆ Welche Kompetenzen brauche ich und wie kann ich sie mit aneignen?
    - ◆ Kernkompetenz „Akzeptanz schaffen“
    - ◆ Kernkompetenz „Ziele aushandeln“
    - ◆ Kernkompetenz „Regeln verändern“
  - die soziale Kompetenz, um mit Gruppenprozessen, Konflikten und Widerständen wirksam umgehen zu können
    - ◆ Empathisch auf die Belange der Mitarbeiter eingehen
    - ◆ Kommunikation mit den Mitarbeitern offen und transparent gestalten
    - ◆ Rituale des Erfolgs schaffen
    - ◆ Als Katalysator und Multiplikator von Stimmungen arbeiten
- *Für alle Abteilungsleiter und Projektleiter*
  - *Workshop*
  - *Arbeitsunterlagen*
  - *Trainer: Bruno Schmalen*
  - *Dauer: ein Tag*
  - *Ort: nach Vereinbarung außerhalb des Unternehmens (wichtig!)*

### Unser Befinden und unsere Wahrnehmung nach den Workshops

Befragung aller Mitarbeiter mit Hilfe eines Fragebogens

Durch eine erneute Befragung aller Mitarbeiter wird für die Mitarbeiter ein Meilenstein des Programms „Wir sind **Servati System Integration**“ erreicht. Mit Hilfe dieses Fragebogens sollen folgende Ziele erreicht werden:

- Konkrete Analyse der Situation nach den Workshops
- Objektiver Vergleich der Veränderungen zwischen vor und nach den Workshops (Absicherung der Entscheidung für die Fortbildungsmaßnahme)
- Eventuelle Ableitung weiterer Handlungsfelder
- Evaluation der Trainer und Workshops aus Teilnehmersicht



Beispielhafte Auswertung eines Fragebogens (Referenzprojekt)

### E 3 – Evaluation

#### Kein Training ohne Evaluation der Ergebnisse

... damit jeder weiß, wo er sich bewegt  
Halbtägiges Management-Meeting

- Dokumentation der erzielten Ergebnisse
- Auswertung der in den Workshops gemachten Erfahrungen
- Evaluieren der erarbeiteten Handlungs- und Spannungsfelder
- Kennzeichnen der internen und externen Ressourcen, um Handlungs- und Spannungsfelder weiter bearbeiten zu können

## Bruno Schmalen, Trainer



Ihr Ansprechpartner für das Trainingsprojekt ist  
 Bruno Schmalen  
 SCHMALEN-Kommunikation und Training  
 Dr.-Glock-Straße 24  
 D-97645 Ostheim vor der Rhön  
 Telefon: +49 (0) 9777-1610  
 Telefax: +49 (0) 9777-358647  
 Mobil: +49 (0) 171-71 71 920  
 e-mail: [schmalen@schmalen-online.de](mailto:schmalen@schmalen-online.de)

Seit zwanzig Jahren ist Bruno Schmalen selbständiger Trainer für Kundenorientierung.

Bruno Schmalen studierte in Innsbruck und Würzburg Theologie und Philosophie. An der Hochschule der Jesuiten erhielt er eine gründliche rhetorische Ausbildung, bevor er Verkäufer in einer Unternehmensberatung wurde. Eine fundierte Trainerausbildung erhielt er am Management-Institut Kitzmann in Münster.

In seinen Trainings zeigt SCHMALEN-Kommunikation und Training, wie ein konsequentes Vertriebs- und Dienstleistungsengagement zum Erfolg führt und die Arbeit Spaß macht. An strategischen und kommunikativen Facts überprüfen die Teilnehmer vorhandene Erfahrungen und trainieren neue Wege.

Einen besonderen Focus legt das Trainingsunternehmen auf Unternehmen, deren Aufgabe hochkomplexe technische Serviceleistungen sind. Hier eine kundenorientierte Beratungskompetenz zu entwickeln und zu steigern, gehört zu den wichtigsten Aufgaben des Trainingsunternehmens.

Einige Highlights des Trainingsunternehmens:

- |             |   |
|-------------|---|
| 2009        | Gewinn des Internationalen Deutschen Trainingspreises 2009 des BDVT mit dem jetzt_wir:Programm in der Zusammenarbeit mit HP Deutschland                                   |
| 2008        | Mitglied der Forschungsgruppe „Culture Based Change“ am Fraunhofer Institut für Produktionstechnologie IPT in Aachen und am Institut für Unternehmenskybernetik in Aachen |
| 2005        | Gründungsmitglied des Arbeitskreises „Erfolgskontrolle in Training und Coaching“ im Deutschen Trainerverband BDVT   |
| 2004        | Gewinn des Internationalen Deutschen Trainingspreises 2004  |
| 1999        | Moderation des Millenniumsprozesses in Unternehmen der IT-Industrie   |
| April 1997  | Gewinn des Internationalen Deutschen Trainingspreis 1997  |
| 5. Mai 1992 | Eintragung in die Berufsrolle BDVT (Trainer/Berater BDVT)<br>Der BDVT ist der Verband der Trainer Berater und Coaches in Deutschland                                      |