

Qualität und Service: Kundenorientierung

Führungskräfte der Direktion geschult

Die Schulung unserer Mitarbeiter hin zu mehr Kundenorientierung wird in diesem Jahr konsequent fortgesetzt. Das Change-Management-Seminar für Führungskräfte machte allen Teilnehmern erneut die Bedeutung von kundenorientiertem und professionellem Verhalten für die strategische Ausrichtung der Helvetia als Service-Versicherer bewusst.

In den letzten Jahren haben wir bereits durch einige Aktionen zur Professionalisierung unseres kundenorientierten Verhaltens in den Filialdirektionen beigetragen. Mit dem Change-Management-Seminar für Führungskräfte am 16. Februar wurde dieser »Bewusstmachungsprozess« nun auch bei den Mitarbeitern der Direktion für Deutschland angestoßen. Die primären Seminarinhalte waren die Reflexion des Führungsverhaltens in Veränderungsprozessen, die Bewusstmachung von Veränderungen in Geschäftsprozessen und im Verhalten von Mitarbeitern und die Wahrnehmung der eigenen Verantwortung für den Veränderungsprozess der Helvetia. Sehr offen wurde der Grundsatz des »stärkeorientierten Ansatzes« diskutiert und als geeigneter Ansatz für unsere Mitarbeiter festgehalten.

Service als Basis unserer Dienstleistungen

Kundenorientierung ist für unsere Mitarbeiter immer schon die Basis für unsere Dienstleistungen gewesen. Die Ergebnisse unserer Kundenbefragungen bestätigen uns darin. Doch zu einer professionellen Ausrichtung gehört auch die regelmäßige Reflexion:

- Sind wir noch auf dem richtigen Weg?
- Wie können wir heute unsere Kunden zufrieden stellen, vielleicht sogar begeistern?
- Was erwartet unser Partner in der Filialdirektion von uns, um seinen Kunden mehr Qualität und Service bieten zu können?

Diese und weitere Fragen werden sich alle Abteilungen der Direktion für Deutschland in diesem Jahr stellen. Begleitet durch einige unterstützende Veranstaltungen werden wir geeignete Maßnahmen erarbeiten und zügig umsetzen.

»Vitamin T« mit Szenen aus der Praxis

Am 1. März erlebten die Mitarbeiter der ersten Gruppe als Auftakt das Unternehmenstheater »Vitamin T«



mit Szenen aus dem Alltag und aus der eigenen Praxis, in denen die Bedeutung von kundenorientiertem Verhalten dargestellt wurde. Diese Szenen konnten sie quasi als »Regisseure« selbst gestalten und in kleinen Arbeitsgruppen gemeinsam professionelles Verhalten gegenüber Kunden erarbeiten. Die Schauspieler zeigten sehr deutlich, worauf es bei der Kundenorientierung ankommt. In den zum Teil heftigen Diskussionen konnten alle spüren, wie engagiert sich jeder Mitarbeiter diesem Thema stellt. In vollem Bewusstsein, dass mehr Qualität und Service im Sinne unserer strategischen Ausrichtung jeden betrifft.

In den daran anschließenden Workshops wurden die Geschäftsprozesse beleuchtet, konkrete Änderungsmaßnahmen erarbeitet und mit der Geschäftsleitung abgestimmt. Dieser Reflexionsprozess wird sicher nie enden, da der Kunde sich in seinen Ansprüchen ebenso stetig verändert.

Mit Engagement zu bestem Service

Die Ergebnisse der ersten Gruppe in der Direktion bestätigen uns erneut darin, dass unseren Mitarbeitern die Notwendigkeit von mehr Qualität und Service bewusst ist. Das Engagement und die Bereitschaft, sich zu verändern, ist spürbar vorhanden. Dies gibt uns das sichere Gefühl, dass wir auf dem richtigen Weg zum besten Service-Versicherer sind.

Dietmar Stützer