

Branche	Maschinenbau
Leistungsprofil	Produktion von Industriekranen und Krankomponenten, Kranservices
Beschäftigte insgesamt	rund 5.000
Beschäftigte am Standort	1.800
Preisträger in der Kategorie	Innovative personalpolitische Einzelmaßnahme
Ausgezeichnet für	Systematische und innovative Personalentwicklung

DEMAG CRANES & COMPONENTS GMBH WETTER AN DER RUHR

Die ausgezeichnete Maßnahme im Überblick

Die Demag Cranes & Components GmbH ist Anbieter von Industriekranen und Krankomponenten für Materialfluss-, Logistik- und Antriebsaufgaben. Auch Services wie Ersatzteile, Instandhaltung und Modernisierung sind Kernelemente des Leistungsspektrums. Mit rund 5.000 Mitarbeiter/innen in 22 Auslandsgesellschaften sowie Vertretungen in 46 Ländern ist Demag Cranes & Components (DCC) weltweit aufgestellt.

Die eigenen Produkte und die Prozesse beim Kunden beherrschen, seine Sprache sprechen und gemeinsam mit ihm die besten Lösungen finden, sind Verpflichtung aus einer fast 190 Jahre langen Firmengeschichte. Der hohe Standard „made by Demag“ garantiert höchste Innovations- und Qualitätsstandards und größtmöglichen Kundennutzen.

Seit 2005 lässt die Landesgesellschaft Deutschland (LGD) der Demag Cranes & Components GmbH - als erstes Unternehmen der Branche - ihre Vertriebsingenieure vom TÜV Rheinland prüfen und zertifizieren. Das Gütesiegel Certified Engineer of Sales (CES®) bescheinigt umfangreiches Fachwissen und persönliche Beratungs- und Verkaufskompetenz.

Die Zertifizierung ist Teil eines neuen ziel- und bedarfsorientierten modularen Qualifizierungskonzeptes der Landesgesellschaft. Personalentwicklung ist dabei als kontinuierlicher Prozess angelegt, der zugleich auch betriebliche Organisationsentwicklung fördert und zu einer erkennbar besseren Verkaufsleistung führt.

Das neue Qualifizierungskonzept der Landesgesellschaft Deutschland

Ausschlaggebend für die Entwicklung des neuen Qualifizierungskonzeptes war die Zusammenlegung von drei Vertriebseinheiten im Sinne des One face to the customer-Prinzips und die dadurch notwendige Neuorientierung der Wissensvermittlung. Das Konzept wurde entwickelt und implementiert mit der Zielsetzung, alle Mitarbeiter/innen im Vertrieb auf einen gleichen, definierten Wissensstand zu bringen, um noch kompetenter und erfolgreicher verkaufen zu können. Es wurde ein „Projektteam CES®“ gebildet mit dem Ziel, ein tragfähiges Konzept zu entwickeln und die Umsetzung zu begleiten. Dazu gehören neben dem Leiter der Landesgesellschaft Deutschland Peter Hering auch Roman Kucza (Vertriebssteuerung / - support), Jürgen Nowoczin (Referat Fortbildung) sowie die Personalmarkenentwickler Winfried Kehmann und Nicole Schlegel von der Firma „die ZWEI“. Wissenschaftlich begleitet wurde das Projekt im Rahmen einer betriebswirtschaftlichen Diplomarbeit an der FH Dortmund von Frau Regina Jakob.

Es wurden insgesamt sechs Schlüsselkompetenzen für eine optimale Handlungskompetenz im Vertrieb der Demag Cranes & Components definiert und spezifiziert:

- Produktkompetenz
- Verkaufskompetenz
- EDV-Kompetenz
- Persönliche Kompetenz
- Unternehmenskompetenz
- Kaufmännische Kompetenz

Bei der Entwicklung dieser Kompetenzen und der dafür notwendigen Anforderungen wurden die Regionalvertriebsleiter der DCC als Vertreter der zu zertifizierenden Mitarbeitergruppe mit eingebunden. Zusätzlich war und ist es ihre Aufgabe, als Multiplikator die eigenen Mitarbeiter/innen über die relevanten Details des Qualifizierungskonzepts CES® zu informieren und sie im kontinuierlichen Qualifizierungsprozess zu begleiten.

Mit dem von „die ZWEI“ erstellten Werkzeug KEG®, dem Kompetenzentwicklungsgespräch, wird der individuelle Kompetenzstand des Mitarbeiters/der Mitarbeiterin eingeschätzt und es werden gemeinsam mit dem/der Vorgesetzten Qualifizierungsziele und konkrete Maßnahmen festgelegt. Diese Gespräche sind in erster Linie ein Förder- und Planungsinstrument zur systematischen Personalentwicklung.

Zentrales Instrument für die Wissensvermittlung ist die **Online Sales Academy**, kurz SAM. Mit diesem webbasierten Tool kann sich der Mitarbeiter/die Mitarbeiterin testen, weiterbilden und auf die Zertifizierung vorbereiten. SAM enthält Präsentationen, Nachschlagewerke, Trainingsmodule sowie Selbsttests und ermöglicht so dem Teilnehmer ein individuelles, selbstbestimmtes, zeitunabhängiges Lernen. Diese umfangreiche Online-Datenbank wurde vom Projektteam mitentwickelt und von verschiedenen Fachexperten der Demag Cranes & Components in mehreren Prozessschritten gefüllt. Dabei war der positive Nebeneffekt einer „Wissenskonservierung“ bewusst gewollt. Regelmäßige Updates gewährleisten die Aktualität und Akzeptanz von SAM. SAM wird mittlerweile auch von anderen Funktionsbereichen - u.a. vom Vertriebs-Innendienst - als Wissensdatenbank und zur individuellen Weiterbildung genutzt. Bereits jetzt setzen Demag-Auslandsgesellschaften, wie z. B. China und Indien SAM ein.

Über selbstorganisiertes Lernen und eLearning hinaus werden Schulungen und Trainings zu den verschiedenen Kompetenzbausteinen und speziellen Themen in den Qualifizierungsprozess integriert. Ein wesentlicher Bestandteil des neuen Qualifizierungskonzepts ist die Personal-Zertifizierung durch einen unabhängigen Dritten, den TÜV Rheinland. Das Zertifizierungsverfahren wurde gemeinsam mit dem TÜV Rheinland und exklusiv für Demag Cranes & Components entwickelt.

Die TÜV-Prüfung besteht aus zwei Teilen - nach einer bestandenen schriftlichen folgt die mündliche Prüfung. Zur Prüfung zugelassen wird, wer über ein Jahr im Vertrieb bei Demag Cranes & Components (eingearbeitet) ist und beim Selbsttest in SAM mindestens ein Niveau



von 80% erreicht. Nach bestandener Prüfung erhält der Teilnehmer ein persönliches, vom TÜV Rheinland ausgestelltes Zertifikat und darf den Titel **Certified Engineer of Sales (CES®)** tragen. Wie im Qualitätsmanagement, ist nach dem Ablauf von drei Jahren eine Re-Zertifizierung vorgesehen.

Nach etwa einem Jahr intensiver Vorbereitung wurden in 2005 die ersten CES®-Zertifikate vergeben. Inzwischen ist der Gesamtvertrieb der DCC mit über 80% der Vertriebsingenieure zertifiziert und es laufen aktuell die ersten Re-Zertifizierungen. Neue Mitarbeiter/innen werden automatisch in den Qualifizierungsprozess aufgenommen und systematisch auf die Zertifizierung vorbereitet. Dank einer intensiven Öffentlichkeitsarbeit hat das neue Konzept sehr gute Resonanz gefunden. Unter dem Motto „Gut beraten durch den Certified Engineer of Sales (CES®) - Mehrwert durch Zertifizierung“ wird die systematische und innovative Personalentwicklung im Vertrieb intern und extern kommuniziert. Weiter ist geplant, das Konzept auch auf die Servicefachleute im Außendienst (Techniker) zu übertragen und auch diese zertifizieren zu lassen. Die entsprechenden Anforderungsprofile und Kompetenzbausteine werden derzeit erarbeitet.

NEW DEALS

Mit dem neuen Qualifizierungskonzept wird die Handlungskompetenz der Vertriebsmitarbeiter/innen gestärkt. Dabei setzt Demag Cranes & Components auf eine systematische, ziel- und bedarfsorientierte Förderung jedes einzelnen Teilnehmers.

Qualifikation kostet Zeit und Geld - das ist bei Demag Cranes & Components akzeptiert. Und man ist davon überzeugt, die Investition zahlt sich aus. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter honorieren, dass das Unternehmen in sie investiert. Das schlägt sich nieder in einer hohen Arbeitsmotivation, einer minimalen Personalfluktuation und erfolgreichen Fachkräftebindung. Im Sinne eines Employer Brandings ist die DCC als ein Unternehmen, das in seine Mitarbeiter/innen investiert, auch am Arbeitsmarkt gut aufgestellt.