

# Unterwegs mit mehr Selbstkenntnis

Individuelles Trainingskonzept für den EnBW-Außendienst



*Wie schaffen es Außendienstmitarbeiter, im Spannungsfeld zwischen Inkassoforderung und wirtschaftlichen Engpässen bei Endverbrauchern so zu reagieren, dass für alle Beteiligten die bestmögliche Lösung erzielt wird und präventiv kritischen Situationen vorgebeugt werden kann? Eine erfolgreiche Kooperation zwischen EnBW, dem deutschen STRUCTOGRAM®-Zentrum und SECURITAS zeigt innovative Wege.*

sowie Energie- und Servicedienstleistungen an Stadtwerke und Kommunen sowie Industrie-, Gewerbe- und Privatkunden. Letztere genießen dabei eine Zuverlässigkeitsgarantie und einen umfassenden Qualitäts-Service, der seit September 2006 zusätzlich TÜV-zertifiziert ist.

Das Team „Ablesung und Inkasso“ ist allein im mittleren Neckarraum mit 63 Außendienstmitarbeitern tagtäglich bei insgesamt 1,4 Millionen Kunden im Einsatz – Schwerpunkt Gewerbe- und Privatbereich. Doch was passiert eigentlich, wenn Endverbraucher in wirtschaftlich schwierigen Zeiten wie diesen ihre Rechnung nicht begleichen können? Besonders die 39 Mitarbeiter der Inkassobteilung stehen dabei im Spannungsfeld zwischen serviceorientiertem Versorger und säumigen Kunden.

Bernd Springer leitet die Abteilung und sucht schon seit längerer Zeit ein Trainingsunternehmen, welches nicht ausschließlich Standardseminare wie Gesprächs- und Vertriebstechniken anbietet. „Diese Seminare laufen meist nach Schema F ab und gehen zu wenig auf die wirklichen Bedürfnisse der Mitarbeiter vor Ort ein“, berichtet Springer. „Deshalb hat es uns besonders gut gefallen, dass das Trainerteam von SECURITAS vor Erstellung eines Angebotes zunächst unsere Mitarbeiter bei der Arbeit begleitet hat und somit ein maßgeschneidertes Ausbildungskonzept vorlegen konnte.“

Auf Basis der Praxisbegleitung und geschilderten Anforderungen der EnBW erstellte Christiane Geuting ein überzeugendes und umfassendes Konzept und setzte es zusammen mit Michael Hilgert um.

Die im Training erlernte, angewandte Biostruktur-Analyse bietet mit dem STRUCTOGRAM® zur Selbstkenntnis und dem Triogramm zur Menschenkenntnis jedem Absolventen die Möglichkeit, eigene Handlungsstrategien und die des Gegenübers besser einzuschätzen und somit optimal agieren und reagieren zu können. „Diese Methode ist deutlich tiefer gehend als bisher kennen gelernte Techniken“, erläutert Springer, der zusammen mit einem Führungsteam der Service-Gesellschaft ebenfalls das zweitägige Training absolviert hat.

Überzeugend war für die Teilnehmer, dass die Trainer ihre Sprache gesprochen und sie auf Situationen und Herausforderungen aufmerksam gemacht haben, die in der Routine des Alltags oft untergehen, wie zum Beispiel die Eigensicherung. Die Erkenntnis, dass kritische Situationen oftmals aus dem eigenen unbedachten und teilweise statischen Verhalten resultieren, wurde vielfach als Schlüsselerlebnis empfunden. Die gewonnenen theoretischen Erkenntnisse bieten den Außendienstlern neue Möglichkeiten, bewusst und aktiv den eigenen Handlungsspielraum zu nutzen, um einen optimalen Gesprächsverlauf zu erwirken und für alle Beteiligten die bestmögliche Lösung zu finden. Wichtig für EnBW ist außerdem die intensive Praxisbegleitung während der zweimonatigen Trainingsphase und das parallel durchgeführte Telefoncoaching für alle Teilnehmer.

„Unsere Teilnehmer fühlen sich durch das Training sicherer und merken nachhaltig den Erfolg. Die erlangten Kenntnisse und Fähigkeiten bedeuten weniger Stress, das wirkt deeskalierend und sorgt präventiv für mehr Sicherheit“, fasst Springer zusammen. Eine Fortsetzung der erfolgreichen Kooperation in 2007 wird derzeit vorbereitet



In kleinen Gruppen reflektieren die Teilnehmer erworbenes Wissen.

Die EnBW Energie Baden-Württemberg AG mit Hauptsitz in Karlsruhe ist mit rund fünf Millionen Kunden das drittgrößte deutsche Energieunternehmen. Mit derzeit rund 17.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hat die EnBW 2005 einen Jahresumsatz von 10.769,3 Millionen Euro erzielt. Eine eigene Vertriebs- und Servicegesellschaft vertreibt Energie (Strom, Gas und Fernwärme), Wasser



Das Trainerteam: Christiane Geuting und Michael Hilgert, lizenzierte STRUCTOGRAM®-Trainer



Die EnBW-Zentrale in Karlsruhe



Christiane Geuting, Bernd Springer und Michael Hilgert (v. l. n. r.) planen eine Fortsetzung der erfolgreichen Kooperation in 2007.



Bernd Springer (r.), Leiter der Abteilung „Ablesung und Inkasso“, legt Wert auf eine maßgeschneiderte Lösung.