

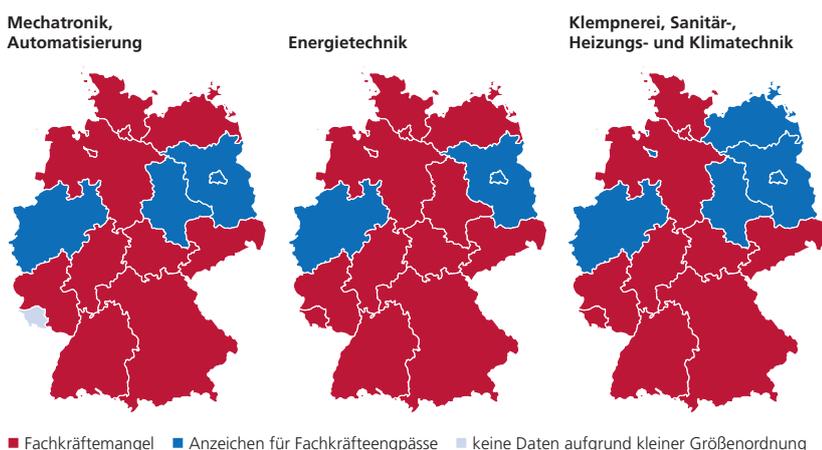
DEMOGRAFISCHER WANDEL IM SERVICE

Die Demografiebilanz schafft Klarheit

Inzwischen vergeht kaum ein Tag, an dem die Presse nicht den demografischen Wandel thematisiert. Was aber sind die konkreten Konsequenzen, mit denen wir im Service rechnen müssen? Welche Ansätze zur erfolgreichen Gestaltung gibt es? Und - last but not least - stellt sich die spannende Frage: Wer muss sich eigentlich darum kümmern?

Mangel an nichtakademischen Fachkräften in einzelnen technischen Berufsgruppen

Fachkräfte bzw. Spezialisten Deutschland nach Länder Dezember 2014



Auch wenn die Auswirkungen des demografischen Wandels in den Unternehmen ganz individuell sind, gibt es Herausforderungen, denen sich alle Unternehmen – früher oder später – stellen müssen:

- der Fachkräftemangel nimmt zu
- Mitarbeiter werden tendenziell länger arbeiten müssen
- die Arbeits- und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter verändern sich mit zunehmendem Alter

Was das wiederum für den Serviceleiter heißt, hat das Team um Martin Wiesend & Partner Die Kundendienst-Trainer näher beleuchtet. „Wir haben recht schnell erkannt“, so Wiesend,

„dass wir für dieses Thema einen kompetenten und erfahrenen Partner brauchen. Mit Stefanie Weßels von der Kitazo AG, einer ausgewiesenen Expertin im Demografie-Kontext und im Bereich Wissensbilanzen, haben wir diese Unterstützung gefunden.“

„Die Anforderungen, die sich durch den demografischen Wandel an das Service-Business und die Führungskräfte im Besonderen stellen, sind erheblich, und werden heute in der Praxis noch deutlich unterschätzt“, bilanziert Martin Wiesend nach der ersten Klausur mit Stefanie Weßels.

Ein wichtiges Thema in diesem Zusammenhang ist z.B. immer wieder der

Wissenstransfer. Die Herausforderung besteht darin, das aktuelle Know-how zu den älteren Mitarbeitern zu bringen, und umgekehrt, das Erfahrungswissen der „alten Hasen“ in die nachwachsende Mannschaft zu tragen.

Mit der seit gut einem Jahr etablierten Fachhochschulzertifizierten Weiterbildung zum Zertifizierten Technischen Trainer TTxTT ist Wiesend & Partner Die Kundendienst-Trainer schon ein entscheidender Schritt zur Systematisierung des Wissenstransfers gelungen. „Dies ist eine zentrale Aufgabe in der Gestaltung des demografischen Wandels“, sagt Wiesend.

Im Bereich der betrieblichen Weiterbildung liegt Deutschland im internationalen Vergleich nach den skandinavischen Ländern ziemlich weit vorn. Das ist die gute Nachricht. Die schlechte Nachricht ist: Laut dem Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung beziehen nur neun Prozent der Unternehmen ältere Arbeitnehmer ausdrücklich in die betriebliche Weiterbildung mit ein und sogar nur ein Prozent bietet hier spezielle Programme für Ältere an. Um ältere Arbeitnehmer im Service stets auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten braucht es Vermittlungskonzepte, die ganzheitlich aufgebaut sind und nicht nur Teilaspekte berücksichtigen. Bald werden Mitarbeiter mit null Jahren und solche mit 50 Jahren Berufserfahrung nebeneinander arbeiten. Und von den Jungen werden immer mehr keine deutschen Wurzeln haben. Nur methodisch und didaktisch sorgfältig abgestimmte Weiterbildungskonzepte halten dann auch das, was sie versprechen.

Qualifizierung aber ist nur ein Handlungsfeld des demografischen Wandels. Betrieblich ist eine Menge mehr



zu leisten. Wie gut sind deutsche Unternehmen auf das Thema Demografie vorbereitet?

„Obwohl das Thema durch die Medien-Penetration in den Unternehmen

inzwischen angekommen ist, verfügen die wenigsten Organisationen über eine Vorstellung, was tatsächlich auf sie zukommen wird“, führt die Demografieberaterin Weßels aus und sagt weiter: „Viele Unternehmen wissen nicht so recht, wie sie mit dem Thema umgehen sollen.“

Weil die Annäherung so schwierig ist, hat Stefanie Weßels mit ihrem Team die Demografiebilanz entwickelt. Mit diesem Check zur Demografie-Fitness erhalten Unternehmen eine erste, aber fundierte Orientierung zu Fragen wie „Sind wir gut aufgestellt? Müssen wir was tun? Was müssen wir tun?“. Der Check wird Ende April online verfügbar sein und kann von den Lesern der **SERVICETODAY** über die Seite www.kundendienst-trainer.de abgerufen werden. Stefanie Weßels verspricht,

dass die Investition von maximal 10 Minuten, in denen die Fragen zu beantworten sind, sich auf jeden Fall auszahlt.

Zumindest die Zuständigkeit für das Thema ist einfach zu beantworten: Da es um die Zukunft der Firma geht, ist Demografie ganz klar eine Aufgabe für jede Führungskraft.

Kontakt & Infos: Martin Wiesend
Die Kundendienst-Trainer GmbH,
Jakobstraße 24, 95447 Bayreuth,
www.kundendienst-trainer.de



QR-Code mit Ihrem mobile Device einscannen und direkt auf die Projekt-Website gelangen

Tippsammlung

7 Tipps für die effiziente Weiterbildung von älteren Arbeitnehmern im Service

- Selbstständiges Erarbeiten der Inhalte im eigenen Tempo ermöglichen.
- Längere Phasen des Nichtlernens vermeiden.
- Immer wieder den Gesamtzusammenhang aufzeigen – das verfestigt das Gelernte.
- Konsequenz an das Erfahrungswissen anknüpfen: „Wo haben Sie Ähnliches schon mal erlebt?“
- Die größere Beharrlichkeit der Älteren beim Verfolgen von Lernzielen nutzen – Edutainment ist nicht nötig!
- Lernpaten-/Coaching-/Mentoren-Konzepte entwickeln, die in beide Richtungen wirken: Von Alt zu Jung und umgekehrt.
- Einsatz von Lernvideos ist sinnvoll, da Wiederholung möglich ist und die konkrete Anwendung sichtbar wird.



Stefanie Weßels



Martin Wiesend