

Fallstudie

Kreativer Return On Investment: Erwartungen steigern und Kosten senken

Die Aufgabe

Die britische Post – die Royal Mail – ist erfahren im Einsatz mit DiSG® und bereits seit vielen Jahren Kunde von *International Training and Development Associates (ITDA)* einem der Inscape Business Partner in UK. Als die Royal Mail damit begann, Total Quality Management (TQM) einzuführen, um die betrieblichen Verfahren auf einen Weltklassestandard anzuheben sprach sie deshalb mit ITDA über einen kreativen und kostengünstigen Lösungsansatz mit zuverlässigem Return on Investment (ROI).



Die TQM Initiative umfasste die gesamte Organisation. Mehrere hundert Menschen mussten so schnell wie möglich zu Moderatoren für interne Meetings ausgebildet werden. Diese Moderatoren sollten aus dem aktuellen Mitarbeiterstamm ausgewählt werden und sie sollten ihre Aufgabe als Moderator zusätzlich zu ihrer Tagesarbeit wahrnehmen.

Die Manager, die für die neue Initiative verantwortlich sein sollten, waren bereits mit DiSG vertraut. Deshalb wurde entschieden, dass das Projekt mit dem Einsatz von DiSG am effektivsten angegangen werden könnte.

Die Herausforderungen

- Royal Mail wünschte sich ein Moderatorenprogramm auf freiwilliger Basis
- Royal Mail hatte bereits viele sehr fähige Moderatoren. Diese konnten aber nicht als Vorbilder für die kurzfristig benötigte Menge an zusätzlichen Moderatoren zur Verfügung stehen.
- Die interaktiven und zwischenmenschlichen Aspekte des TQM Projekts mussten zügig gemanagt werden – und dies in einer riesigen, prozessgesteuerten Organisation, in der Veränderungen nur langsam in Gang gesetzt werden können.



Wie ITDA vorgegangen ist

ITDA führte eine Analyse des Rollenverhaltens (**Role Behaviour Analysis™ - RBA**) durch und befragte dazu die besten Moderatoren (Star Performers) sowie einige der oberen Manager. Mit den Ergebnissen der Befragung konnte ITDA ein klares Rollenbild erstellen und dies in das Trainingskonzept einbauen.

Als ersten Schritt schlugen sie den freiwilligen Teilnehmern vor, an einem eintägigen Trainingsprogramm teilzunehmen. Ziel des Programms war, ihnen eine



Fallstudie

Wie ITDA vorgegangen ist

Entscheidungshilfe dafür zu geben, ob sie an einer kompletten dreitägigen Trainerausbildung teilnehmen wollen. Als Basis für ihre Entscheidung enthalten sie Einblick in den RBA Analyseprozess, **lernen das DiSG® Modell** verstehen und finden heraus, welchen Einfluss ihre persönlichen Verhaltenspräferenzen auf ihre Bereitschaft und ihre Fähigkeit für die Übernahme der Rolle als Moderator haben könnten.

In diesem eintägigen Trainingsprogramm wurde ebenfalls miteinander abgeglichen, wie die eigene Vorstellung der Teilnehmer über ihre Rolle als Moderator zu der Rolle passt, die die Star Performer definiert hatten. Praktische Übungen und Diskussionen unterstützten den Erkenntnisprozess. Nach und nach erkannten viele Teilnehmer, dass sie sich unabhängig von ihrem Engagement und ihrer Bereitschaft an dem TQM Projekt als Moderator beteiligt zu sein, selbst **unter enormen Stress setzen** wenn sie mitmachen würden.

Innerhalb von ein paar Wochen war die ursprüngliche Anzahl von 600+ Freiwilligen aus den eintägigen Programmen auf 200+ potentielle Moderatoren zurückgegangen. In der dreitägigen Trainerausbildung haben diese 200 Teilnehmer ihr **DiSG® Klassisch Profil** aufgestellt und die Auswirkungen ihrer persönlichen Verhaltenspräferenzen - sowohl auf ihre aktuellen Aufgaben als auch auf die zusätzliche Rolle als Moderator - untersucht. Mit Hilfe der RBA der Star Performer als Orientierungswert konnten die Teilnehmer abgleichen, wie weit ihre natürlichen Verhaltensweisen mit denen übereinstimmen, die von ihrer Rolle verlangt werden.

Das Ergebnis

Ergebnis des TQM Projekts mit ITDA war eine signifikante **Kostensparnis** bei Royal Mail. Es gab keine unnötigen Trainingskosten für Personen die entweder vom Temperament her nicht für die Aufgabe aus Moderator passten oder deren Fertigkeiten und Verhaltensweisen mehr Entwicklungszeit gebraucht hätte als das Projekt bereitstellen konnte.

"**Mehr als je zuvor suchen Kunden nach Training das rentabel, kundenspezifisch und facettenreich ist***

Penny Reid von ITDA

Die Berechnung des 'Return on Investment' war überraschend einfach und sehr überzeugend für den Kunden. Die Kosten „je Kopf“ für das gesamte Training (z.B. 600+ für einen Tag und 200+ für drei Tage) waren erheblich niedriger als bei der Alternative drei Tage Training für alle 600+ Personen anzusetzen nur um dann herauszufinden, dass zwei Drittel dieser Personen niemals die Rolle als Moderator übernehmen würden.

Mehr als je zuvor suchen Kunden nach einem Training, das **rentabel, kundenspezifisch und facettenreich** ist. Inscape Business Partner schauen sich an, was wirklich gebraucht wird und planen eine kreative Lösung, die nicht nur den Bedarf ihrer Kunden deckt sondern häufig auch deren Erwartungen übersteigt.

Kreativer ROI: Erwartungen steigern und Kosten senken

Branche:
Öffentlichkeit

Problem:
Diskussion über TQM mit besonderem Schwerpunkt auf ROI

verwendete Werkzeuge
DiSG® Klassisch
Role Behaviour Analysis™