

Kategorie **Personal und Training**: Soziales Miteinander steht im Fokus



SBG

Der „REIZ-ende“ Kunde!

... wenn der Kunde „laut“ wird! Schulungsoffensive für SPAR-Führungskräfte zur lösungsorientierten Reklamationsbewältigung

„Helping people to shine“ ist das Credo der „Impulsgeber“. Unter diesem Motto bietet das Salzburger-Duo Maria-Th. Schinnerl und Alexander Egger Seminare, Trainings, Vorträge, Moderationen und Gesamtkonzeptionen für Unternehmen und Mitarbeiter an. Im Fokus stehen maßgeschneiderte Lösungen für Kunden, welche auf die jeweiligen individuellen Bedürfnisse abzielen. Kunden haben heutzutage immer höhere Ansprüche. Dementsprechend oft sind Mitarbeiter im Arbeitsalltag mit Beschwerden und Reklamationen konfrontiert. Eine vom Lebensmittel-Riesen SPAR durchgeführte Mitarbeiter-Zufriedenheitsstudie ergab, dass auffallend viele Angestellte Reklamationen und Beschwerden als überaus belastend und fordernd empfinden. Um diesem Problem entgegenzuwirken, beauftragte die Geschäftsleitung der SPAR-Zweigniederlassung Marchtrenk Maria-Th. Schinnerl mit der Konzeption und Durchführung einer speziell darauf ausgerichteten Schulungsoffensive mit Erfolg: Von 4–6 Kundenreklamationen pro Filiale täglich werden nun ca. 85% in ein positives Einkaufserlebnis umgewandelt, was sich auf die Motivation der betroffenen Mitarbeiter auswirkt.



CSR-Lehrlingsprojekt

„Ausländerfeindlichkeit ist nicht vererbbar“

Die HABAU Unternehmensgruppe mit Sitz in Perg, ist ein jahrzehntelang erfolgreich gewachsenes Familienunternehmen und zählt zu den Top 4 der österreichischen Bauindustrie. Ein vielfältiges Tätigkeitsfeld und zahlreiche Firmen/Niederlassungen ermöglichen es, dass die HABAU Unternehmensgruppe Komplettlösungen in den Bereichen Hochbau, Tiefbau, Pipelinebau u.v.m. anbieten kann. Eine hohe soziale Verantwortung und gesellschaftliche Werte spiegeln sich im Leitbild und im Arbeitsalltag wider. Den Lehrlingen war es ein Anliegen, als junge Generation ein Zeichen zu setzen und zum Nachdenken anzuregen. Zusammen mit COPIA Skillmanagement wurde das CSR-Film-Projekt ins Leben gerufen. Ziel war es, aufzuzeigen, dass es als „Partie“ am Bau nur miteinander geht und man nur als Team – gerade im Baugewerbe – bestehen könne. Ungeachtet der Herkunft oder der Kultur. Der Film zeigt auf, wie rasch es aufgrund von Vorurteilen zu Missverständnissen kommen kann, wie schnell man sich zu diskriminierendem Verhalten hinreißen lässt und wie es aussehen würde, wenn alle Mitarbeiter mit Migrationshintergrund nicht mehr da wären. Das Projekt hat die gesamte Belegschaft enger zusammengeschweißt und das Unternehmen hat ein klares Zeichen im Rahmen der gesellschaftlichen Verantwortung gesetzt.

NÖ

Das REWE-Integrationsprojekt

Förderung von Jugendlichen mit Migrationshintergrund



Angesichts der zahlreichen wirtschaftlichen, administrativen und menschlichen Herausforderungen in Folge der Flüchtlingswelle im Herbst 2015 hat sich die REWE International AG entschlossen, zu handeln. Um die nachhaltige Integration jugendlicher unbegleiteter Flüchtlinge zu ermöglichen, wurden neue, zusätzliche Lehrstellen geschaffen und binnen drei Monaten ein Integrationskonzept entwickelt und umgesetzt. Ein zentrales Case- & Projektmanagement innerhalb der il Aus- und Weiterbildung GmbH fungierte dabei als Ansprechstation für alle involvierten Personen und Ausbildungsbetriebe. Beratung, Organisation & Administration, Schulungen und Coachings wurden an einer Schlüsselstelle gebündelt, was Flexibilität sowie funktionierenden Austausch ermöglichte.