

Ausgeprägte Kundenorientierung



Baut eine vertrauensvolle Beziehung zum Kunden (externe, wie interne) auf

- Neukunde, der gewonnen wird
- Bestandskunden bleiben
- hört zu und hinterfragt
- berät kompetent und lösungsorientiert
- versteht die Anliegen des Kunden
- geht auf externe Kunden, wie interne Mitarbeiter ein
- führt eine professionelle Auftrags- und Serviceabwicklung durch

Stellt sich auf unterschiedliche Kulturen ein

- flexible Arbeitszeiten (keine Beamten Mentalität 9-17)
- Reisebereitschaft
- Kennt die Kulturen und vermittelt das Wissen in der Firma
- Einbindung von lokalen Serviceeinheiten (z.B. Kuala Lumpur)

PROGRESS GROUP

Denkt an den Mehrwert des Kunden ohne die Interessen des eigenen Unternehmens zu vernachlässigen

- gezielte Messe- und Reiseplanung
- „verkaufen nicht verschenken“
- effizienter Umgang mit Kundenressourcen
- Anlaufunterstützung
- Optionen einplanen

Positives Verhalten zum Gruppendenken

- gemeinsamer Auftritt vor dem Kunden als ein Team von allen Unternehmen der PROGRESS GROUP (keine gegenseitigen Schuldzuweisungen)

Unternehmerisches Denken & Handeln



Handelt wie ein verantwortungsbewusster Unternehmer

- am Erfolg des Unternehmens interessiert
- etwas erwirtschaften und etwas ersparen
- leistet einen aktiven Beitrag zum Wachstum
- verantwortungsvoller Umgang mit Arbeitsmitteln & Ressourcen –
z.B. Werkzeugen, Messmitteln, Auto, Handykosten, Übernachtungen, Laptop

Positive Repräsentation des Unternehmens und der Gruppe

- Identifikation mit dem Unternehmen
- Verhalten auf der Baustelle, beim Kunden, im Hotel, am Telefon, zu Lieferanten und Partnerunternehmen
- nicht andere Abteilungen/Firmen beim Kunden anschwärzen, um selber gut dazustehen

PROGRESS GROUP

Handelt eigenverantwortlich und ist sich der Tragweite seiner Arbeit bewusst

- z.B. in der Konstruktion / Technik: nicht die schnellste, teuerste, billigste Lösung akzeptieren, sondern die optimale Lösung suchen
- richtige Balance zwischen Eigenverantwortung und Fremdentcheidung
- effektive Entscheidungsfindung

Sucht nach Wegen das Unternehmen voran zu bringen

- sucht neue Märkte
- optimiert Arbeitsprozesse
- beteiligt sich an Entwicklungsprozessen
- schafft Mehrwerte

Fachkenntnisse



Hat das erforderliche theoretische Fachwissen

- kennt die Theorie aus der Ausbildung oder durch Erfahrung und weiß über neueste Entwicklungen Bescheid
- tauscht sich mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern dazu aus

Setzt seine Aufgaben fachgerecht und methodisch wirksam um

- kann Theorien praktisch anwenden und setzt seine Erfahrung ein
- ist pragmatisch und lösungsorientiert
- tauscht sich mit Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern dazu aus

PROGRESS GROUP

Gibt Fachkenntnisse im Unternehmen weiter

- erfahrener Mitarbeiter gibt sein Know-How an jüngere Mitarbeiter weiter
- Fachbereich gibt seine Erfahrungen an andere Fachbereiche der Schwesternunternehmen weiter

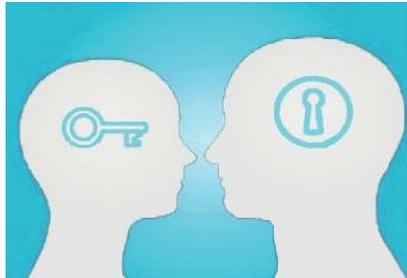
Hat fachübergreifenden Weitblick, wo er relevant ist

- Mitarbeiter eignet sich proaktiv notwendiges Wissen von anderen Fachgebieten an

Bildet sich stetig fachlich fort

- Monteur kennt die Funktion der Anlagen und kann sie bedienen
- Konstrukteur beachtet in der Konstruktionsphase auch die elektrische Umsetzung und die mechanische Wartungsfreundlichkeit
- Verkäufer, Techniker und Monteure hinterfragen die Kundenbedürfnisse und berücksichtigen diese in der Umsetzung der Projekte. Diesbezügliche Erfahrungen werden intern geteilt um einen kontinuierlichen Lernprozess zu erzielen
- Berater kennt die Prozesskette des Kunden und setzt diese in der Anwendung um
- IT-Mitarbeiter findet anwenderfreundliche Sicherheitslösungen

Kommunikation



Kommuniziert empfangergerecht

- passt sich dem Empfänger in Geschwindigkeit, Wortwahl und Inhalt an

Richtige Wahl des Mediums

- Reden statt schreiben
- falls notwendig schriftliches Festhalten

Kommuniziert lösungsorientiert, unkompliziert und ausreichend

- Fokus auf das Wesentliche
- kommuniziert sachlich – nicht polemisch
- kommuniziert proaktiv

PROGRESS GROUP

Kommuniziert wertschätzend

- keine Arroganz/Überheblichkeit oder andere abwerten
- Sache im Vordergrund

Ist kritik- und konfliktfähig

- Feedback geben und nehmen
- reagiert nicht empfindlich bei Kritik
- offener und ehrlicher Umgang mit Problemen und gegensätzliche Sichtweisen

Teamfähigkeit



Leistet einen aktiven Beitrag für ein gutes Betriebsklima

- kommuniziert offen und ehrlich, nicht hinter dem Rücken anderer reden
- das Unternehmen nicht schlecht machen

Hat eine positive Haltung gegenüber den KollegInnen im eigenen Unternehmen, gegenüber Unternehmen der Gruppe und Geschäftspartnern

- keine Schuldzuweisung – gemeinsame Lösungen ⇒ KEIN “Das hat die Abteilung XY verbockt”
- fairer und respektvoller Umgang mit Lieferanten

PROGRESS GROUP

Arbeitet aktiv mit KollegInnen, Abteilungen und Unternehmen der Gruppe zusammen, um das Gesamtziel zu erreichen

- gemeinsame Auftritte und Lösungen als Gruppe (Montage, Messen, Planungen, ...)
- greift aktiv offene Themen auf und bespricht es im Team

Verhält sich rücksichts- und respektvoll

- lässt andere Meinungen und Sichtweisen zu
- Rücksichtnahme in Großraumbüros

Passion für die Aufgabe



Zeigt Leidenschaft und hat den Anspruch zu Spitzenleistung

- ist wissbegierig
- Freude und positive Einsatzbereitschaft
- zu den Besten gehören wollen
- immer das Beste geben wollen
- die Extrameile gehen

Ist flexibel und mobil

- kurzfristige Reparatüreinsätze
- kurzfristiges wahrnehmen von Kundenterminen
- scheut keine Mehrarbeit

PROGRESS GROUP

Die Leidenschaft spiegelt sich in Eigenmotivation, Ehrgeiz und Leistungsbereitschaft wieder

- bringt eigene Ideen ein
- arbeitet selbständig
- kann sich selber stark motivieren
- nutzt vorhandenen Rahmen zur Motivation

Veränderungs- und Entwicklungsbereitschaft



Ist aufgeschlossen für Veränderung und Weiterentwicklung

- Lernbereitschaft und Eigeninitiative
- raus aus der Komfortzone
- sieht die Veränderung als Chance

Reflektiert sich selbst

- hinterfragt eigenes Verhalten
- reflektiert zur persönlichen Weiterentwicklung

Sieht die Innovation als Tagesgeschäft und kontinuierlichen Prozess

- Eigeninitiative
- Mut zu neuen Ideen

PROGRESS GROUP

Arbeitet mit an Verbesserungen und sucht aktiv Austausch

- Prozessoptimierung
- Produktoptimierung

Umsetzungs- und Methodenkompetenz



Arbeitet diszipliniert

- „Bei der Arbeit arbeiten“
- Kaffeepausen und private Angelegenheiten in Grenzen halten
- kommt pünktlich zur Arbeit

Arbeitet effizient und flexibel

- wenn die Aufgabe es erfordert Bereitschaft zur Mehrarbeit
- Flexibilität und Bereitschaft zu Soforteinsätzen
- in „Aufgaben und nicht in Stundenplänen“ denken

Ist zielstrebig und bringt Aufgaben zu Ende

PROGRESS GROUP

Verhält sich im Puncto Arbeitssicherheit und Sauberkeit vorbildlich

- Arbeitssicherheit wird in allen Prozessen mit Priorität behandelt
- in der Planung und im Verkauf wird die Sicherheit der Ausführung und der Endnutzer mit berücksichtigt
- trägt die gesetzlich vorgeschriebene persönliche Schutzausrüstung
- hinterlässt seinen Arbeitsplatz sauber und ordentlich

Kann Fehler erkennen, einsehen und daraus lernen

Arbeitet zuverlässig, ausdauernd und legt den Fokus auf die Sache

Hat die Fähigkeit Arbeitstechniken, Verfahrensweisen und Lernstrategien anzuwenden

- Zeitmanagement/Planungskompetenz
- Fähigkeit sich zu organisieren
- Projektmanagement
- kritisches Denken
- Problemlösungsfähigkeit
- Präsentationstechniken

Vertrauen



Baut eine vertrauensvolle Bindung auf

- Ist ehrlich / aufrichtig
- Aufgaben werden verbindlich erledigt
- Schwierigkeiten werden frühzeitig kommuniziert
- Vertrauliche Themen werden diskret behandelt
- Vermeidet Vertrauensbruch und ist ein verlässlicher und loyaler Mitarbeiter

Trägt zum Klima des Vertrauens bei

- Handelt eigenverantwortlich
- Hat eine zielorientierte Haltung
- Ist transparent
- Gibt aktiv und offen Rückmeldungen
- Hat eine positive und unvoreingenommene Haltung
- Traut sich und anderen etwas zu

PROGRESS GROUP

Richtiger Umgang mit Fehlern

- Vertuscht keine Fehler und schiebt sie nicht auf andere
- Gibt eigene Fehler offen zu
- Lernt aus Fehlern
- Kann Fehler anderer verzeihen

Vertrauen führt zu Effizienz und Schnelligkeit

Führungsaufgaben leben & vorleben



Gilt für Alle (mit und ohne Vorgesetztenfunktion)

Handelt wie ein Leader

- handelt gemäß Leitbild
- ist Vorbild in allen Belangen (u.a. ist pünktlich, spricht nicht schlecht über andere Mitarbeiter/das Unternehmen, Unternehmenspolitik, Arbeitssicherheit und Gesundheit,...)

Sache steht über dem Ego

- offen für Lösungsvorschläge anderer
- stellt sich in den Dienst des Ganzen

Steuert situativ das Verhältnis zwischen Ich- und Wir-Leistung

- entscheidungsfähig und freudig
- setzt Ziele und Rahmen
- bei Krisensituationen Ich-Leistung höher, bei Organisations- entwicklungsprojekten ist die Wir-Leistung höher

PROGRESS GROUP

Gestaltet durch ein ausgewogenes Verhältnis aller Kompetenzen

- Selbst-, Sozial-, Methode- und Fachkompetenz genug ausgeprägt
- strategisches Denken und Handeln
- hart in der Sache, weich in der Beziehung
- interessiert sich für Mitarbeiter, Kollegen und externe Personen mit denen er in Kontakt ist

Handelt im Sinne der Gruppe

Beschäftigt sich in seiner individuellen Führungsrolle intensiv mit den Mitarbeitern

- kennt die Stärken und Schwächen seiner Mitarbeiter
- setzt seine Mitarbeiter den Stärken entsprechend ein
- fördert die Stärken seiner Mitarbeiter
- fördert und fordert seine Mitarbeiter individuell, u.a. das richtige Maß an Anerkennung und Kritik