



## Service Mitarbeiter-Entwicklung

### Ausgangssituation

Die wichtigste Ressource im Service sind die Mitarbeiter. Der kompetente Kontakt am Telefon sowie der qualifizierte und freundliche Service-Techniker vor Ort sind der Schlüssel zur Zufriedenheit des Kunden. Steigende Anforderungen an die Mitarbeiter im Service, eine zunehmende technologische Komplexität und die Entwicklung der Arbeitsmärkte machen es erforderlich, dass Unternehmen gerade im Service die Personal- und Qualifikations-Entwicklung ihrer Mitarbeiter professionell steuern und optimieren.

### Produktbeschreibung

Auf Basis der Erfahrungen unserer Netzwerk-Partner-Unternehmen haben wir einen Standard zur Dokumentation der im Service erforderlichen Qualifikationen entwickelt. Diese wird abgeglichen mit einer auf der Service-Strategie und den Entwicklungen der Kundenanforderungen basierenden Planung der Kapazitäten und der benötigten Qualifikationen.

Dieses Anforderungsprofil ermöglicht ein Ableiten von erforderlichen Maßnahmen der Personalentwicklung sowie der Fort- und Weiterbildung Ihrer Service-Mitarbeiter, wobei die im Unternehmen vorhandenen Strukturen genutzt und weiter entwickelt werden.

### Umsetzung

1. Aufnahme, Analyse und Bewertung der Prozesse, Hilfsmittel und Organisation zur Mitarbeiter-Entwicklung und Qualifikation in Ihrem Unternehmen
2. Ableiten von Handlungsbedarf
3. Einführung einer standardisierten Qualifikations-Matrix zur Dokumentation von Soll-Ist-Profilen zur Qualifikation Ihrer Service-Mitarbeiter
4. Vorschlag und ggf. Einführung weiterer modularer Bestandteile (Mitarbeiter-Entwicklungsplanung, Szenarien, Schulungskonzepte (intern), Kriterien zur Personalauswahl und Stellenausschreibung, Einarbeitungs-Konzepte, u.v.m.)

### Ergebnisse

Im Umgang mit Ihrer wichtigsten Ressource, den Mitarbeitern, etablieren sie auf Grundlage eines klaren Konzepts die erforderlichen Prozesse, um zukunftsgerichtet Personalentwicklung zu betreiben und systematisch Engpässe von Kapazitäten und Qualifikationen zu identifizieren und frühzeitig geeignete Maßnahmen zur Weiterentwicklung ihres Stammpersonals einzuleiten.



**PaSiM GmbH**  
Proaktiver Service im Maschinen- und Anlagenbau

