

# BUSINESSPARTNER H®

**Veränderung konsequent  
lösungs- und nutzenorientiert gestalten**

**Performance Improvement als Erfolgsstrategie**





# Grundsätze: Wie wir Performance erzielen

## Erfolgreich gegen den Trend

Den vom internationalen Trainerverband ASTD erhobenen Trends des „State of the Industry Report“ zufolge wird

- sich die Effizienz des Personalwesens und damit der Weiterbildung durch Zunahme von Outsourcing-Partnern (unter anderem auch ausgegliederte Servicecenter) erhöhen.
- die Anforderung an messbare Auswirkungen der Weiterbildung auf das Geschäftsergebnis weiterhin zunehmen und zur Herausforderung für viele HR-Spezialisten werden.

Für Trainer gilt dies nach einer mit a-m-t Unterstützung vom Galal e.V. durchgeführten Studie in gleichem Maße. Danach

- müssen sich Trainer immer mehr am Erfolg ihres Trainings, zum Beispiel an der Auswirkung auf das Abteilungsergebnis, messen lassen: Dies halten 48 Prozent der Befragten bereits jetzt für erforderlich. Für die Zukunft gehen über die Hälfte (58 Prozent) der Befragten davon aus, dass ein Training an seinem Erfolg gemessen wird.
- wird von Trainern zunehmend betriebswirtschaftliches Denken erwartet, damit sie die Unternehmenssituation erkennen und sich darauf einstellen können. Dies bestätigen für den aktuellen Status quo 43 Prozent. Für die Zukunft sehen 57 Prozent der Befragten dies als notwendig an.

Studien von Universitäten und Beratungsunternehmen belegen andererseits, dass viele Betroffene noch keinen geeigneten Weg für diese Herausforderungen gefunden haben. Stattdessen folgen Personalabteilungen, aber auch Trainer – offensichtlich aufgrund fehlender strategischer Klarheit und in Ermangelung der dafür zusätzlich erforderlichen Fähigkeiten – dem Motto: zwei Schritte vor und einen zurück.

Das A-M-T Performance-Modell® ist ein systematischer und systemischer Ansatz zur Ermittlung dessen, was Menschen (Performer) daran hindert (Gap), etwas zu tun, mit dem sie sowohl zum persönlichen Erfolg als auch zum Erfolg des Unternehmens beitragen könnten. Der ausgebildete Performance-Coach analysiert als Berater, Trainer, Coach oder eben auch als Business Partner sowohl die bestehenden Praktiken, die zu einem Output führen, als auch die Tatsache, welchen Einfluss diese Praktiken auf die erwarteten Ziele haben. Anschließend werden Lösungen entwickelt, durch die strukturelle und personelle Hemmnisse schnell und effektiv beseitigt werden. Dabei verfügt der Performance Coach oder Businesspartner zum einen über Coachingfähigkeiten, die die Verantwortung für die Lösung beim Kunden belassen. Zum anderen stehen ihm betriebswirtschaftliche Fähigkeiten im Umgang mit strategischer Planung, operativen Frühindikatoren und Controllingverfahren/ROI zur Verfügung, mit deren Hilfe er die Sinnhaftigkeit der Intervention und Investition prüfen kann.



A-M-T Performance-Modell®

## Führungs- und Trainingserfolge nachhaltig umsetzen und messen – eine Einführung



Klassische Seminare verlieren tendenziell an Bedeutung und kritische Fragen nach den Auswirkungen dieser Veranstaltungen auf die tatsächlichen Anforderungen rücken in den Vordergrund – so zu lesen in managerSeminare.

Es gibt aber auch nachhaltige Konzepte: „Wir haben in einem Niederlassungsgebiet eine halbjährige Coaching-Maßnahme durchgeführt und konnten im Vergleich mit einer Kontrollgruppe eindeutige Verkaufserlöse erzielen.“ zeigt sich im gleichen Artikel Jörg Freiesleben, Abteilungsleiter für die Außendienstbildung der Hamburg Mannheimer Versicherung AG und Absolvent unserer Performanceausbildung, zufrieden.

Genau hier setzt der Gedanke von Performance Improvement an. Performance ist die Summe aller Faktoren, die im geeigneten Zusammenspiel das ergeben, was der Zielgruppe oder dem Kunden nutzt. Sie ist allein in den Konsequenzen oder dem zu erwartenden Nutzen, nicht aber in der Leistung eines Trainers zu messen.

Performance Improvement ist ein systematischer Prozess, bei dem wichtige Lücken persönlicher und unternehmerischer Performance (Gaps) zu entdecken, zu analysieren und zukünftige Entwicklungen der Performance zu planen sind. Ausgehend vom messbaren Geschäftsnutzen werden Maßnahmen entwickelt, deren Kosten die Erträge nicht übersteigen – also einen aus der Investition gewonnenen Ertrag darstellen.

### Ziel und Nutzen

Sie werden wahrgenommen als jemand, der Problemlösungen anbietet und nicht mehr als jemand, der Kosten verursacht.

### Inhalt

- Geschäftsanforderungen klären
- Analyse von Abläufen, Motivation und Techniken
- Performance durch geeignete Interventionen erreichen
- Sicherung des Return on Investment

### Zielgruppe

Alle Trainer, Personalentwickler oder angehende Business Partner, die die Lücke zwischen Lernen und Handeln bei den Teilnehmenden schließen und den Nutzen ihrer Arbeit für Mitarbeiter und Unternehmen auch ökonomisch nachweisen möchten.

### Veranstaltungsdauer

3 Tage

Erster Tag 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr  
(plus Abendeinheit)

Zweiter Tag 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr  
(plus Abendeinheit)

Dritter Tag 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Auf eine Teilnahme an der Ausbildung zum Performance Coach (siehe Seite 4) werden 40 Prozent des Preises dieser Veranstaltung angerechnet.

### Preis

Preise und Termine finden Sie in unserer Preisübersicht.



### Wir stellen Ihnen die richtigen Fragen zur Verbesserung Ihrer Performance ... auch zur Verfügung

Nach diesem Motto begleiten wir Performance-Prozesse vor Ort und bilden zum „Performance Coach – BUSINESSPARTNER H®“ aus. In unserer modularen Ausbildung stellen wir Werkzeuge zur Verfügung, um so dem Veränderungsdruck für Personalbereiche und Trainer zu begegnen.

### Nutzen

Mit bereits 20 erfolgreich abgeschlossenen Veranstaltungen nutzen Spezialisten aus den Personalbereichen seit vielen Jahren die Ausbildung der a-m-t zum Performance Coach mit dem Ziel, sich selbst für den Verän-

### Zielgruppe und Ziel

Die beschriebenen Methoden gehören eigentlich in den Werkzeugkoffer jeder Person mit Führungsverantwortung. Da dies offensichtlich nicht gegeben ist, müssen Mitarbeiter der Human-Resources-Bereiche, ebenso wie externe Trainer und Berater, strategische Partner ihrer Auftraggeber werden. Nur wer als Personaler einen messbaren Beitrag zu den strategischen Zielen eines Unternehmens leistet, also PERFORMANCEExcellence erzielt, wird nicht als Cost-Center, sondern als Unternehmenswert verstanden.

### Inhalt der Ausbildung

Zu Beginn der Ausbildung werden die wissenschaftlichen Grundlagen der Human Performance Technology darge-

### Inhalt der Ausbildung (Detailbeschreibungen bitte anfordern)

*Grundmodul – Performance-Analyse:* Geschäftsanforderungen erfassen, notwendige Bedingungen für den gewünschten Nutzen erkennen, unpassende Umgebungsfaktoren und persönliche Gaps ausgleichen (3 Tage)

*Aufbaumodul – Performance Measurement:* Berater-Tools der ordnungsgemäßen strategischen und operativen Planung und des Controlling und ROI anwenden, Unternehmensberatung selbst gestalten  
*Performance-Taktik:* Performance durch weitere Werkzeuge auch des instrumentellen Coaching, der Mediation sowie der Konfliktberatung steigern, Kultur im Unternehmen erkennen (3 Tage)

*Praxismodul – Performance Coach – BUSINESSPARTNER H®:* Das Zertifikat setzt zusätzlich die Durchführung eines Praxisprojektes voraus, das von uns begleitet und vom Coach am Abschlusstag vorgestellt wird (1 Abschlusstag)

derungsprozess zu qualifizieren. Diese Ausbildung ist die notwendige Basis, um „proaktiv“ statt reaktiv die strategische Ausrichtung der eigenen Arbeit oder des eigenen Bereiches zu betreiben.

stellt und das Rollenverständnis eines Performance Consultant geklärt. Die meisten Performance Prozesse weisen folgende Grundkomponenten auf: (strategische) Geschäftsanforderungen klären, Performance-Analysen durchführen, Interventionen definieren und Ergebnisse beschreiben. Zur Umsetzung dieser Ansätze werden unterschiedliche Tools erarbeitet, mit denen der Performance Coach sich strategisch in seiner neuen Rolle positionieren kann.



Sind Sie noch Personalentwickler...

...oder sitzen Sie schon am Tisch der Entscheider?





Entscheidungstechniken und Erkenntnisse über den persönlichkeitsbedingten Umgang mit Wahrnehmung und Entscheidung unterstützen die Umsetzung. Erste Modelle der Return on Invest-Berechnung helfen, schon früh zu erkennen, wo Handeln nutzt und wo nicht.

Bei der folgenden Umsetzung scheitern über 40% aller Projekte an ungenügendem Projektmanagementwissen. Deshalb gehören auch Prozesse zur systematischen Strukturierung der Projektaufgabe und Projekt-Controllingmaßnahmen zur Fortschrittskontrolle in diesen Baustein.



*a-m-t Veröffentlichungen  
auch im Download auf  
[www.a-m-t.de](http://www.a-m-t.de) oder [www.a-m-t.ch](http://www.a-m-t.ch)*

Im Aufbaumodul „Methoden“ kommen unterschiedliche Analyseverfahren zum Einsatz, um strategische Positionen zu erkennen und geeignet zu belegen. Eine gute Strategie-Moderation setzt auch geeignete Fragen zur Steigerung der Performance voraus. Eine grundlegende Kenntnis von Consulting-Tools und Performance-Treibern ist daher sinnvoll.

Eine fundierte Anwendung bedingt aber wiederum Kompetenz – also Wissen, Wollen, Können und Dürfen. Daran arbeiten wir und reflektieren in der gesamten Ausbildung, besonders aber im 3. Modul „Toolbox“. Verschiedenste Praxisübungen mit Tools zur lösungsorientierten Gesprächsführung vermitteln maßgeschneidertes Fragen und Zuhören, geeigneten Umgang mit Hypothesen und das Verständnis für soziale Systeme. Videoanalysen und Feedback ermöglichen Selbstreflexion und zeigen Bereiche auf, in denen Erfahrungslernen und persönliche Entwicklung möglich sind.

### Termine und Preise

Preise und Termine finden Sie in unserer Preisübersicht.

### Weitere Anwendungen

Grundsätze strategischer Planung für klein- und mittelständige Unternehmen sowie Prozesse zur systematischen Strukturierung von Projektaufgaben und Controllingmaßnahmen zur Projektfortschrittskontrolle bieten wir unter dem Motto „Beratertool zum Selbermachen“ auch als Inhouse-Maßnahme an.



## Best Practice: Performance im Team steigern

### PERFORMANCEcircle – das schlanke „On-the-Job“-Beratertool zum Selbermachen

Performance bedarf oft keiner externen Berater. Nicht selten werden diese von Mitarbeitern als Bedrohung oder die von ihnen geforderte Zuarbeit zumindest als Belastung empfunden. Die Mitarbeiter selbst kennen die Prozesse in ihrem Unternehmen am besten und sind in den meisten Fällen gut zu motivieren, um Performance-Verbesserungen zu gestalten. Sie brauchen nur geeignete Methoden, um diese vor Ort umzusetzen.

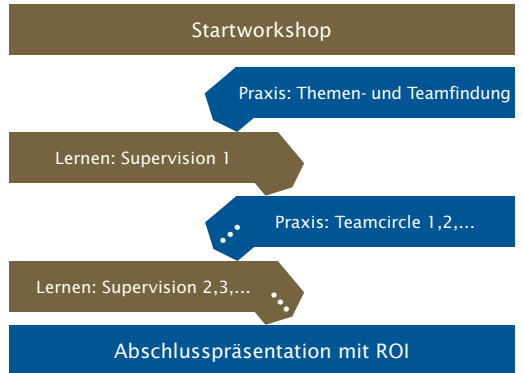
Diese Tools stellt a-m-t mit dem Konzept PERFORMANCEcircle zur Verfügung. Es ist ein Beratungsansatz, bei dem Lernen und Praxis so verbunden sind, dass in vier Monaten rechenbare Ergebnisse und Lernerfolge nachgewiesen werden können.

Da Veränderung in den meisten Fällen eine Kombination aus neuem Lernen der Mitarbeiter und Veränderung der organisatorischen Rahmenbedingungen erfordert, nutzt PERFORMANCEcircle dabei einen ganzheitlichen Change-Management-Ansatz. Diese Methode erzielt den größtmöglichen Erfolg, da sie als Intervallprozess konzipiert ist und die Aufgabenstellungen des betrieblichen Alltags der Mitarbeiter nutzt. Lernen und Problemlösung finden an selbst gewählten Themen in vertrauter Umgebung vor Ort statt. Performance entsteht so als Mischung von Birkenbihl und Boston Consulting.

#### Performance-Prozess On-the-Job

Der Einstieg in ein Beratungsprojekt erfolgt immer durch einen allgemeinen Verbesserungsbedarf, zum Beispiel bei Reklamationen, der Verbesserung der Kundenorientierung oder einer Kostenreduzierung. Diesen konkretisieren die Mitarbeiter im PERFORMANCEcircle zunächst in einer Gap-Analyse, der Beschreibung der Ist-Situation und der Formulierung des Zieles. Sie suchen dann über systematische Prozesse nach Lösungsmöglichkeiten.

Die externen Berater der a-m-t sowie unternehmensinterne Performance-Spezialisten (zum Beispiel aus den Fachbereichen) sorgen für eine Qualifizierung der Mitarbeiter als Performance-Berater.



Um den Fortschritt der einzelnen Themen zu verfolgen, finden regelmäßige Treffen zur Supervision statt. Sie geben den Teilnehmern Gelegenheit, mit dem Coach und Performance-Spezialisten, aber auch untereinander über die Entwicklung der Themen zu sprechen. Diese Erfahrungsaustauschtage sind gleichzeitig auch der Ort, um Methoden aus dem Performance-Improvement-Umfeld zu platzieren. Die Inhalte und ihre Anwendungstiefe sind zielgruppenspezifisch auszuwählen.

Der Prozess schließt mit der Präsentation der Verbesserungsvorschläge und Aktionspläne für die Umsetzung in die Praxis ab. PERFORMANCEcircle führen so zu einer Entwicklung der fachlichen und sozialen Kompetenzen und zu konkreten Verbesserungen im Umfeld der Mitarbeiter, die in der Praxis zum Performance-Berater werden.

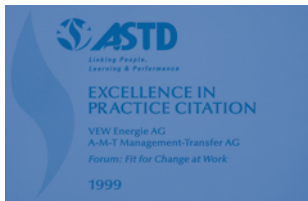
## Nutzen

Durch PERFORMANCEcircle werden Mitarbeiter unter anderem befähigt

- in unternehmensspezifischen Problemfeldern Lösungsvorschläge in betriebswirtschaftlich sinnvollem Kostenrahmen (Return on Investment) zu präsentieren.
- Teams unter Berücksichtigung von Teamprozessen und mit geeignetem Feedback zu leiten und Selbstmotivation der Mitarbeiter durch Gestaltung von Teamarbeit „On-the-Job“ zu erhöhen,
- Vorbehalte und Risiken frühzeitig zu erkennen und abzubauen, um so die Akzeptanz der Ergebnisse bei den Entscheidern zu sichern.

## Ausgezeichnetes Konzept – ASTD-Award

Bereits 1999 wurde die Umsetzung von PERFORMANCEcircle mit der VEW Energie AG im Rahmen des ASTD-Award-Programms in der Kategorie „Improving Performance“ geehrt – ein internationales Gütezeichen.



Seitdem wurde es in den unterschiedlichsten Branchen und mit verschiedenen Zielgruppen umgesetzt.

## Weiterentwicklungen und Anwendungen

In weit mehr als 200 Beratungsprojekten wurde die Idee des PERFORMANCEcircle durchgeführt. Anforderungen unserer Kunden waren zum Beispiel:

- Krankenhäuser zukunftssicher machen
- Servicedienstleistungen professionalisieren
- Cross-Selling im Vertrieb erhöhen
- Fehlzeiten in der Produktion reduzieren
- Friedhöfe wirtschaftlich führen
- Neue Produkte und Märkte erschließen
- Bereichsübergreifende Zusammenarbeit verbessern
- Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz fördern

Auch im Bereich der Ausbildung hat sich der Circle-Ansatz bewährt.

PERFORMANCEcircle

- hilft Ideen umzusetzen.
- unterstützt gegenseitiges Lernen am Projekt und im Team.
- fördert den Austausch untereinander.
- hilft Verantwortung zu tragen.
- ermöglicht eine positive Arbeitseinstellung durch Umsetzen und Verbinden der Aufträge.

*buchbar als:*

- Inhouse-Begleitung
- Train-the-Trainer



Preise und Teilnahmebedingungen  
finden Sie in unserer Preisübersicht.

(auch als Download unter [www.a-m-t.de](http://www.a-m-t.de))



A-M-T Management Performance AG  
Südstraße 7 ■ 42477 Radevormwald  
Telefon: +49-(0)2195-92 69 00 ■ Fax: +49-(0)2195-92 69 01  
performance@a-m-t.de ■ [www.a-m-t.de](http://www.a-m-t.de)

A-M-T Management Performance GmbH  
Alte Landstraße 18 ■ CH-8800 Thalwil (bei Zürich)  
Telefon: +41-(0)44-721 00 50 ■ Fax: +41-(0)44-721 00 55  
performance@a-m-t.ch ■ [www.a-m-t.ch](http://www.a-m-t.ch)