

Erkundungsklausur

Performance-Management interner Dienstleistungen

Die Wettbewerbsfähigkeit der Servicebereiche sicherstellen

Leverkusen, 20. + 21. Februar 2018

Schlank sind sie geworden, die modernen Unternehmen und Organisationen, modular aufgebaut und beweglich. Jetzt sollen die Früchte geerntet werden: Kosten runter, Leistung nach oben und das bitte schön dauerhaft.

Dies gilt insbesondere für Dienstleistungsbereiche, ob nun Personal, F&E, Einkauf oder Organisation, ob IT, Controlling, Facility Management, Vertriebsunterstützung oder Marketing, ob Verwaltung, Verbände, Einrichtungen oder Ämter. Sie alle sind gehalten, ihre Leistung plausibel zu machen und eine stete, nachvollziehbare Verbesserung aufzuzeigen.

Woran allerdings die Steigerung der Effektivität und Effizienz, woran die Performance-Verbesserung dingfest gemacht werden soll, bleibt häufig vage: Welchen Bedarf haben die (internen) Kunden? Wie soll zukünftig die eigene Leistung aussehen und erbracht werden? Wie kann die Wettbewerbsfähigkeit im Vergleich zur „Zunft“, zu externen Anbietern sicher gestellt werden?

In der Erkundungsklausur werden die Ansätze und Möglichkeiten des Performance-Managements erörtert und eingeschätzt. Es geht nicht nur darum, die erkannten „Steuerungs-lücken“ zu schließen, sondern auch darum, die Instrumente, die Hebel und die Arbeitsweise des Performance-Managements so auszulegen, dass sich die Organisation auf Kurs halten lässt, Abweichungen zu erkennen sind und wirksame Korrekturmaßnahmen frühzeitig ergriffen werden können.

Initiatoren



Dr. Wolfgang Alter
Leiter Facility Management
Covestro Deutschland AG
Dormagen



Matthias Hirzel
Geschäftsführender Gesellschafter
HLP Hirzel & Partner GbR
Frankfurt am Main



Dr. Jürgen Nehler
Inhaber
HLP Berneim
Bad Nauheim



Programm

Dienstag, 20. Februar 2018

- Empfang und Erfrischungen
- 10:00 **Performance-Konzept**
Überblick: Zweck – Methodik und Systematik – Anwendungsmöglichkeiten
Selbstverständnis des Bereichs
Nutzen, Perspektive und Werte, Botschaft und Leitsätze – Handlungsschwerpunkte
Segmentierung int. (ext.) Kunden
interne (und externe) Kundengruppen mit ähnlichem Bedarf und ähnlichen Verhaltensweisen – Gewichtung
- 14:00 **Kundengruppen-Bedarf**
Herausforderungen der Kundengruppen – Bedarfsanalyse
Positionierung
Eigenes Angebot mit Botschaft, Kernleistungen und Randleistungen
Rollen / Verantwortung
Verankerung in der Organisation – abteilungsübergreifende Zusammenarbeit
- 18:00 Erkenntnisse (talk about und überhaupt...)

Mittwoch, 21. Februar 2018

- 9:00 **Wertschöpfungsketten**
Optimierung Prozess der Leistungserbringung, Benchmarking, make or buy
Kritische Erfolgsfaktoren
Worauf es besonders ankommt, worauf gesetzt wird
Performance-Indikatoren
Maßstäbe für Effektivität und Effizienz, quantitative und qualitative Indikatoren
- 14:00 **Kontinuierliche Verbesserung**
Arbeitsweisen – Management-Procedere - Steuerung
Implementierung
Vorgehensweisen – Nutzen – Mit- und Gegenspieler – Beteiligung und Kommunikation
- 16:00 Fazit und Ausklang

Das Buch zum Thema



Performance-Management in der Praxis

Die Wettbewerbsfähigkeit von Organisationen aufbauen und sichern

Herausgegeben von Matthias Hirzel u. Ingo Gaida

Springer Gabler-Verlag,
Wiesbaden 2010
268 Seiten, 49,95 EURO
ISBN: 978-3-8349-2485-8

Was will die Klausur erreichen?

Die Teilnehmenden erhalten einen konzentrierten Überblick über Aspekte, Methoden und Anwendung eines unternehmerischen Performance-Managements, ausgerichtet auf die Dienstleistungsbereiche des Unternehmens. Auf dieser Basis tauschen Sie Erfahrungen aus und erkennen, wie die knappen Ressourcen gut eingesetzt werden können und wie sich Qualität und Kundenorientierung steigern lassen. Unterschiedliche Anwendungen und Vorgehensweisen des Performance-Managements werden aufgezeigt.

Konkret heißt dies

- Zweck, Ansatz und Nutzen des Performance-Managements vor Augen haben
- Methoden und Systematik kennen und anwenden können
- Rollen und Arbeitsweisen klären, kommunizieren, praktizieren wollen
- Kontinuierliche Verbesserung zur Regel machen
- Sich den Herausforderungen des Dienstleistungsbereichs stellen, d.h. einen nachvollziehbaren Beitrag für den Unternehmenserfolg leisten

„Erkenntnisse teilen – Kompetenz gewinnen“

HLP Management Connex will die Gelegenheit geben, unternehmensübergreifend Wissen und Erfahrung auszutauschen. Die Steigerung der Managementfähigkeit steht im Mittelpunkt. Das Netzwerk verbindet Interessenten, Experten, Förderer und Initiatoren, stößt an, koordiniert und vermittelt: Management-Diskurse, Erkundungsklausuren, Exkursionen, Benchmarks, Kompetenz-Checks und -Audits sowie Publikationen. Weitere Informationen finden Sie unter www.hlp-connex.de und www.hlp-group.com

An wen richtet sich die Veranstaltung?

- Geschäfts-, Bereichs- und Abteilungsleiter,
- Unternehmens-, Organisations- und Personalentwickler,
- Prozessmanager, Prozesssponsoren, Prozessbeteiligte,
- interne und externe Berater,
- Interessierte aus Wissenschaft und Forschung.

Wo findet die Veranstaltung statt?

Covestro
Deutschland AG

Kaiser-Wilhelm-
Allee 101-103
Besucherempfang
51373 Leverkusen



Was kostet die Klausur?

1.050,- Euro pro Person zzgl. MwSt. inkl. Skript, Mittagsimbiss und Erfrischungen

Die Anmeldebestätigung erhalten Sie nach Eingang Ihrer Anmeldung. Bei Stornierung ab 5 Arbeitstagen vor Beginn der Veranstaltung wird die volle Teilnehmergebühr fällig.

Anmeldung

per Fax: +49 -(0)69 - 97 58 12-60

per Mail: post@hlp-connex.de

Ich nehme teil an der Klausur „Performance-Management“ am 20. - 21. Februar 2018

Vor-/Nachname

Funktion

Firma/Institution

PLZ/Ort

Telefon/Fax

Email

Datum/Unterschrift

HLP Management Connex

Wissens- und Erfahrungsaustausch GmbH

Hermannstraße 41, D-60318 Frankfurt am Main

Tel: +49-(0)69-97 58 12-0, Fax: +49-(0)69-97 58 12-60

E-Mail: post@hlp-connex.de, www.hlp-connex.de