

FÜHRUNG UND BEZIEHUNGSMANAGEMENT

Weiterbildung, die aufs

Athemia ist eine etablierte Bildungspartnerin verschiedener Institutionen und Unternehmen auch im Banken- und Versicherungssektor. Neu wird auch Kundenorientierung unterrichtet.

JOHANNES J. SCHRANER

Weiterbilden von Führungspersonen in Zeiten der Krise, aber wie? Lisianne Enderli gibt eine einigermassen kühne Antwort. «Die Teilnehmenden unserer Lehrgänge sind persönlich gefordert, ihre Glaubwürdigkeit, ihre Berechen-

barkeit und ihre Integrität zu reflektieren», sagt die Leiterin des Instituts für Führung und Beziehungsmanagement von Athemia. Die ehemalige Unternehmensberaterin skizziert in Zeiten der Krise nicht zufällig eine mutige Vision für fähige Führungskräfte.

Die Schweiz sei ein Dienstleistungsland par excellence. Das entsprechende Aus- und Weiterbildungsangebot für Kader von Dienstleistungsunternehmen wie Banken und Versicherungen aber sei dünn und die Führungsstrukturen entsprechend einseitig ausgeprägt.

«Die Kundenberater sind am nächsten beim Kunden, also müssten sie auch im Zentrum der Aufmerksamkeit und des Bemühens des Managements stehen», fordert Enderli unter anderem. Das setze jedoch ein Grundverständnis der Unternehmensspitze für das Dienstleistungsmanagement voraus. Bisher stelle sie aber fest, dass die Anliegen von der Kundenfront an der Spitze von Unternehmen generell zu wenig Beachtung fänden.

Mit ihrem Masterlehrgang in Service Leadership (siehe Infokasten) versuchen Enderli und ihre elf Mitarbeitenden diese Lücke im Weiterbildungsmarkt für Führungskräfte zu schliessen. Er richtet sich an Kadermitarbeiter, die bereits die üblichen Managementlehrgänge absolviert haben und ist berufsbegleitend. Das Institut für Führung und Beziehungsmanagement von Athemia bietet neben dem Masterlehrgang und Einzelkursen auch individuell gestaltbare Weiterbildungsprojekte für einzelne Unternehmen an. Schwerpunkt ist der Banken- und Versicherungssektor. Derzeit betreut Athemia rund 20 verschiedene B-to-B-Projekte.

Verknüpfung von Theorie und Praxis

Für die einzelnen Module des Lehrgangs steht ein Pool von insgesamt 25 Experten zur Verfügung. «Was uns von Fachhochschulen und anderen Semi-

naranbietern klar unterscheidet, ist die direkte Verknüpfung von Theorie und Praxis», so Enderli. Ziel sei der Aufbau einer hochstehenden Servicekultur, die das ganze Unternehmen durchdringt. Die Performance der Führungspersonen soll durch produktives und damit wirkungsvolles Beziehungsmanagement zwischen Kunden, Mitarbeitenden und Unternehmen gesteigert werden. Die «Persönlichkeit» des Unternehmens, bestehend aus Produkt, Kultur und Strategie, soll zu einer stimmigen Corporate Personality entwickelt werden. Und schliesslich soll der Kunde als Mitentwickler von Dienstleistungen in die Prozesse integriert werden.

Das CAS Ganzheitliche Serviceorientierung ist denn auch ein Kernmodul des Lehrganges. Ganzheitlich bedeutet laut Enderli, dass der Kunde Masstab für das Handeln des Unternehmens ist und damit alle Aktivitätsfelder des Unternehmens prägt. Das heisst im Weiteren, dass kein Bereich,

Praktische Folgen fehlender Führungsverantwortung

Die bisherige Schweizer Grossbank UBS ist ein Dienstleistungsunternehmen und keine internationale Organisation wie die EU-Kommission in Brüssel. Dennoch steht die UBS-Spitze auf weite Strecken vor einer ähnlichen Führungsfrage in Bezug auf Teile ihrer Fronteinheiten wie der damalige EU-Kommissionspräsident Jacques Santer in Bezug auf seine Chefbeamten. Das Schicksal Santer und seiner Crew vor ziemlich genau zehn Jahren ist bekannt. «Es sei niemand zu finden, der sich auch nur im Geringsten verantwortlich fühle», hiess es im Untersuchungsbericht von fünf externen Gutachtern zu Vorwürfen der Korruption und Vetternwirtschaft. Das Verantwortungsbewusstsein versickere in der hierarchischen Kette. Es waren diese Schlüsselsätze, die Santer politische Karriere innerhalb von Stunden wie einen Baum fällten und der Reputation des bis dahin hochangesehenen Amtes des EU-Kommissionspräsidenten auf Jahre hinaus schweren Schaden zufügten. In der UBS herrschte zwar keine Vetternwirtschaft, aber insbesondere im Private Banking mit US-Kunden eine Atmosphäre von «anything goes», so lange es Gewinn bringt. Mit den bekannten Folgen. (jjs)



Ganze geht

keine Führungsebene und keine Managementaktivität von der Dienstleistungsorientierung unberührt bleibt. So werden Dienstleistung und Kundenorientierung vom Mittel zum Zweck und zu einer alles bestimmenden Grundhaltung. Dies trage erwiesenermassen zum Geschäftserfolg eines jeden Dienstleistungsunternehmens bei, stellt Enderli fest.

Im Lehrgang gehe es schliesslich darum, die Selbstreflexion der teilnehmenden Führungskräfte zu üben. Dahinter stehe die Überlegung, dass das Vermitteln von Sinn als eine der wichtigsten Ressourcen und einer der wesentlichen Treiber für hochqualitative Arbeit gesehen werde. «Dazu genügt dem Kader von Dienstleistungsunternehmen wie Banken und Versicherungen heute ein betriebswirtschaftliches Studium und ein MBA einfach nicht mehr», stellt die Institutsleiterin trocken fest. Der Name ihres Instituts ist denn auch Programm. Athemia ist ein Kunstname. Er leitet sich aus Athene,

der griechischen Göttin der Weisheit und aus Themia, dem griechischen Wort für Themensetzen, ab. «



Lisianne Enderli
«Die «Persönlichkeit» des Unternehmens, bestehend aus Produkt, Kultur und Strategie, soll zu einer stimmigen Corporate Personality entwickelt werden.»

Der Empfang ist bei Banken gemeinhin mit ausgesucht angenehmen Personen besetzt. In den meisten Instituten ist die Dienstleistungsqualität «weiter oben» dann aber deutlich weniger konstant.

NÜTZLICHE INFORMATIONEN

Zum Master in Service Leadership

Kursort ist Zürich-Oerlikon an der Jungholzstrasse 43.

Studienbeginn der 2. Master of Advanced Studies MAS in Service Leadership ist Herbst 2009. Er dauert vier Semester inklusive Abschluss einer Masterarbeit.

Programm Das gesamte MAS-Programm ist berufs begleitend und umfasst 1800 Lernstunden, davon rund 770 Präsenzstunden. Der MAS besteht aus den drei CAS Leadership Advanced, Change Management und Ganzheitliche Serviceorientierung sowie aus der Master-Thesis.

Die Kosten für den gesamten Studiengang betragen 27 600 Franken

Abschluss mit dem Master of Advanced Studies FH, der mit 60 ECTS-Punkten dotiert ist.

Zu den Certificates of Advanced Studies (CAS)

Jedes CAS umfasst 230 Präsenzstunden inklusive Leistungsnachweise und kann auch einzeln besucht werden.

Kursort ist Zürich-Oerlikon an der Jungholzstrasse 43.

Studienbeginn ist Frühjahr 2009. Kurstage sind Freitag und Samstag sowie vereinzelt Donnerstag bis Samstag. Der CAS ergibt 15 ECTS-Punkte und wird mit einem Zertifikat der Kalaidos Fachhochschule abgeschlossen.

Die Kosten pro Teilnehmender und CAS-Modul betragen 9400 Franken. Anzahl Teilnehmende pro Studiengruppe: Maximal 22. Informationen zu Inhalt, Aufbau und Anmeldebedingungen erteilt Studiengangsleiterin Lisiane Enderli lisiane.enderli@athemia.com

Zu Athemia

Allgemeine Informationen über Athemia, den CAS und andere Weiterbildungsangebote sind zu finden unter www.athemia.com, ebenso wie das Anmeldeformular und ein Test zu den Aufnahmebedingungen. Athemia ist Teil des Departementes Wirtschaft der Kalaidos Fachhochschule (ehemals Akad). Das Institut für «Führung und Beziehungsmanagement» ist Teil der Athemia und verantwortlich für die Leadership-Themen im Weiterbildungsbereich der Kalaidos Fachhochschule. Diese ist eine vom Bund genehmigte und beaufsichtigte FH gemäss dem Bundesgesetz vom 6. Oktober 1995 über die Fachhochschulen.(jjs)