



Akademie

Mehr Sicherheit.
Mehr Wert.

Referenz-
projekt:
RGM Gruppe

Qualifizierung der
Technischen Objekt-
manager und Objekt-
leiter bundesweit

Die Herausforderung:

Als eines der führenden Immobilien-Dienstleistungsunternehmen in Deutschland hat sich die RGM Gruppe dazu entschieden, ihre Mitarbeiter durch umfassende Qualifizierungsmaßnahmen fit für die Zukunft zu machen. Die Idee war, alle Technischen Objektmanager (TOM) und Objektleiter (OL) des Unternehmens auf einen gemeinsamen Stand zu bringen, sie verstärkt für den Bereich Management zu sensibilisieren und eine einheitliche Sprache, beispielsweise in Bezug auf Prozesse und Strukturen im Unternehmen, zu etablieren. Dadurch sollten die Kundenorientierung und Leistungsqualität sowie die interne und externe Kommunikation verbessert werden.

Die Wahl des Schulungspartners für dieses ambitionierte Projekt fiel auf die TÜV SÜD Akademie, die passend zu den Kundenanforderungen ihre Schwerpunkte im Bereich Management sowie Technik hat und von Anfang an durch fachliche Tiefe überzeugen konnte.

Sie sollte nun für RGM ein maßgeschneidertes Konzept erarbeiten, nach dem die über 100 TOM und OL in ganz Deutschland mit ihren unterschiedlichen Ausbildungshintergründen und Berufserfahrungen in den Bereichen Management und Technik geschult werden sollten. Die Themen dabei umfassten sowohl das technische als auch das infrastrukturelle Gebäudemanagement sowie die Kommunikation mit dem Kunden. Darüber hinaus zählten Dokumentation sowie rechtliche und vertragliche Grundlagen zu den weiteren Schulungsschwerpunkten.

Unsere Lösung:

Da es sich um ein neuartiges Konzept handelte, das so noch nicht in der TÜV SÜD Akademie geschult wurde, nutzte sie die Vorbereitungszeit intensiv, um die Kundenwünsche zu verstehen und eine passgenaue Lösung zu entwickeln. Den Auftakt stellten dabei mehrere Workshops der TÜV SÜD Akademie gemeinsam mit der Abteilung Personalentwicklung und der Geschäftsführung von RGM dar. Im Rahmen dieser Workshops wurde eine Ist-Analyse erstellt und darauf basierend die konkreten Anforderungen an das Schulungskonzept festgelegt.

„Ich bin dadurch selbstsicherer im Umgang mit unseren Kunden“

Die maßgeblichen Erfolgsfaktoren:

- Vorbereitung: Analyse des Ist/Soll-Zustandes
- Entwicklung: Maßgeschneiderte Lösung für die konkreten individuellen Anforderungen des Kunden
- Umsetzung: Enge Zusammenarbeit bei der Erstellung des Schulungskonzepts zwischen der TÜV SÜD Akademie und der Personalentwicklung von RGM
- Unterstützung: Erfahrene Trainer mit umfassenden Fach- und Branchenkenntnissen
- Durchführung: Zentrale Steuerung der Organisation für die reibungslose Durchführung der Schulungen
- Ziel: Motivierte Teilnehmer durch ein speziell für sie erarbeitetes Schulungskonzept

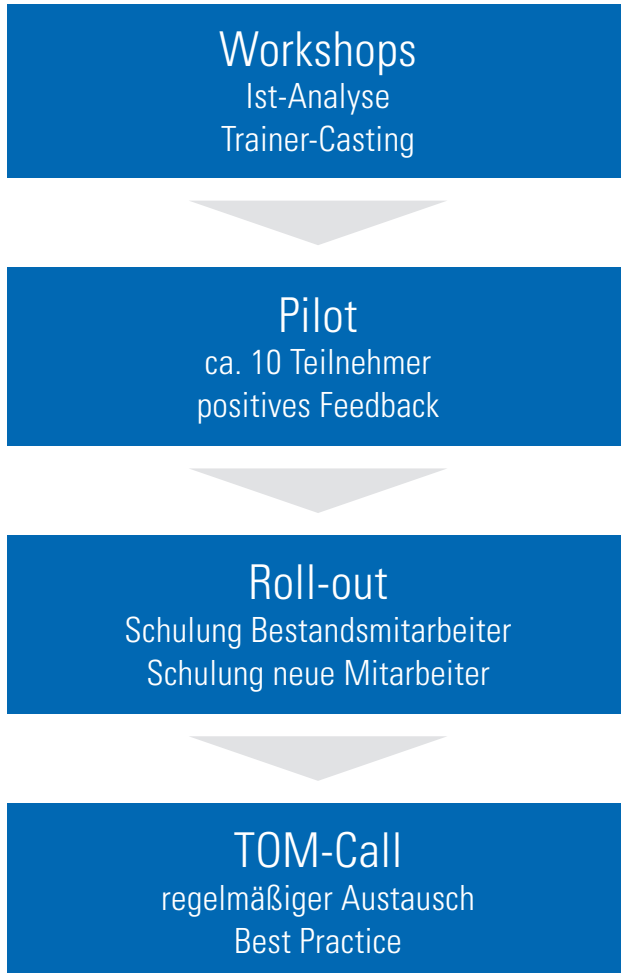
Um alle erforderlichen Inhalte professionell vermitteln zu können, fand ein Trainer-Casting statt. Aus dem Trainerpool der TÜV SÜD Akademie wurden zwei langjährige Experten aus der Branche ausgewählt, die die Bereiche Management und Technik abdecken konnten. Die Schulungsunterlagen wurden im einheitlichen Wording erstellt und eine zweiteilige Schulung mit je zwei Präsenztagen zum Thema Technik und zum Thema Management wurde aufgesetzt.

Nachdem das Konzept in seiner ersten Fassung fertig war, wurde zunächst ein Pilotprojekt mit etwa 10 Teilnehmern gestartet. Die Reaktion der geschulten TOM war sehr positiv. Sodass das Schulungskonzept im Anschluss fast unverändert ausgerollt werden konnte. Über 100 TOM und OL deutschlandweit haben die Schulung seitdem durchlaufen. Bei den einzelnen Schulungen wurde besonders darauf geachtet, dass die Teilnehmerzahl sich in einem Rahmen bewegt, der auch die Beantwortung einzelner Rückfragen sowie Diskussionen zu aktuellen Themen und Herausforderungen im Tagesgeschäft ermöglicht.

„Neben fachlichen **wertvollen Informationen** habe ich durch **die Schulung** mein internes Netzwerk zum Austausch im Alltag erweitern können“

„Ich kommuniziere jetzt mit dem Kunden auf **Augenhöhe**“

Entwicklungsschritte:



» **Das Resultat:**

Mit über 100 geschulten Technischen Objektmanagern und Objektleitern ist RGM seinem Ziel der Qualitätsführerschaft im Facility-Management-Bereich einen deutlichen Schritt nähergekommen. Alle TOM und OL – egal mit welchem Ausbildungshintergrund – sind nun auf demselben Stand. Da auch alle neu eingestellten TOM und OL die Schulung durchlaufen, sprechen jetzt alle – egal ob langjähriger Mitarbeiter oder frisch eingestellter Absolvent – dieselbe Sprache, fachlich wie auch unternehmensbezogen. Das vereinfacht und vereinheitlicht die Kommunikation nach außen, aber auch intern untereinander.

Um die kontinuierliche Verbesserung zu gewährleisten, soll künftig zusätzlich ein regelmäßiger TOM-Call stattfinden, in dem z. B. Best-Practice-Fälle besprochen und regionale Themen vorgestellt werden. Dieser TOM-Call soll eine Plattform für den Austausch untereinander bieten.

„Eine Erleichterung bei der **Erfüllung der Qualitätsansprüche** bei der **operativen Leistungserbringung**“

