

VERBUNDPROJEKT PRIDE

WERTSCHÖPFUNGSTRANSPARENZ UND WERTSCHÄTZUNG ALS INNOVATIONSRESSOURCEN FÜR DEN DIENSTLEISTUNGSBEREICH

TEILPROJEKT ZWICK



MIT WERTSCHÄTZUNG ZUR WERTSCHÖPFUNG

Ziel des Vorhabens ist es, Ansatzpunkte zu identifizieren, um die formale Gleichstellung zwischen Dienstleistung und Sachgütern im Unternehmen in der Unternehmenskultur und in den Köpfen der Mitarbeiter tiefer zu verankern. Obwohl der Bereich Service rund ein Drittel zum Gesamtumsatz beiträgt und dabei teilweise höhere Renditen aufweist als die produzierenden Bereiche, steht das Dienstleistungsangebot gedanklich immer noch im Schatten der Produkte. Je stärker sich das Unternehmen aber mit den eigenen Dienstleistungen identifiziert, desto leichter fällt es, auch Kunden von der Qualität der Leistungen zu überzeugen.

Zwick GmbH & Co. KG

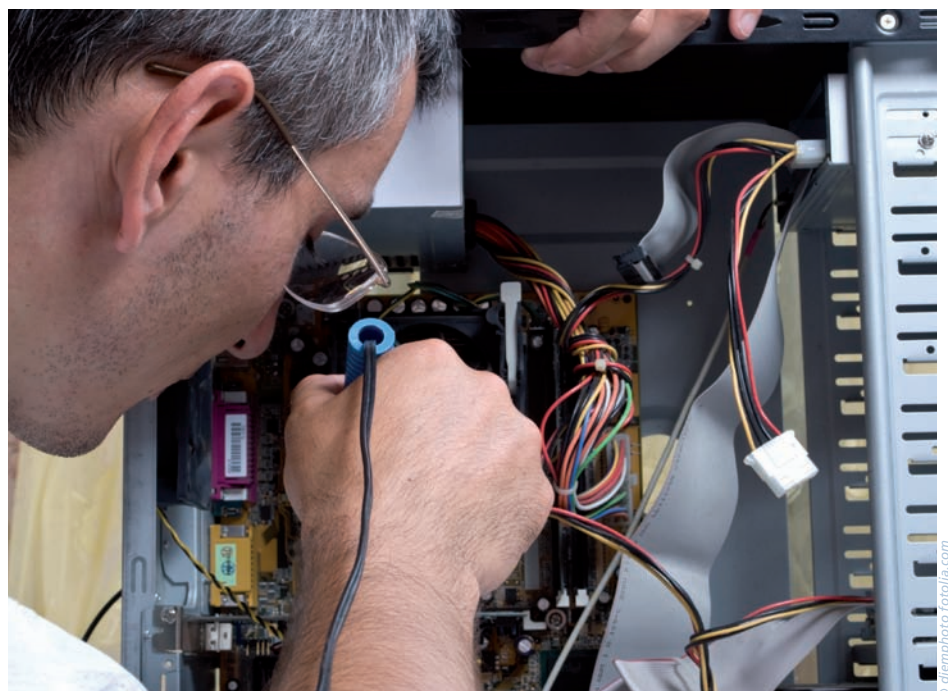
August-Nagel-Straße 11
89079 Ulm

Ansprechpartner

Manfred Modersitzki
Telefon +49 730 510-229
manfred.modersitzki@zwick.de

Wissenschaftliche Begleitung Fraunhofer IAO

Daniel Zähringer
Telefon +49 203 970-5140
daniel.zaehringer@iao.fraunhofer.de





© Fatman fotolia.com

Vorgehen

In einem ersten Arbeitsschritt wurden die Einschätzungen und Assoziationen mit dem Bereich Service gesammelt und bilanziert. In Gesprächen mit Vertretern aus angrenzenden Bereichen, insbesondere dem Vertrieb, werden nun deren Wertvorstellungen zum Bereich Service zusammengetragen. Die Ergebnisse der Befragungen fließen in eine SWOT-Analyse (Strengths-Weaknesses-Opportunities-Threads-Analyse) ein, um eine Strategie und Maßnahmen ableiten zu können, mit der die Projektziele erreicht werden sollen.

Erste Ergebnisse

Die Ergebnisse aus den Interviews mit den Mitarbeitern lassen sich einer organisatorischen, einer teambezogenen und persönlichen Ebene zuordnen. Drei Handlungsfelder zeichnen sich ab: Die stärkere Berücksichtigung von wertschöpfungs- und Akzeptanz fördernden Elementen bereits bei der Entwicklung von Dienstleistungen, Information und Training von Vertriebsmitarbeitern sowie Anpassung der Interaktion mit Kunden. Als eine erste Maßnahme wurden die Zwick-Kunden im deutschsprachigen Raum per E-Mail-Newsletter über interessante Dienstleistungen und Erfolgsgeschichten im Dienstleistungsgeschäft informiert.

Ausblick

Die Konzeption, pilothafte Umsetzung und Evaluation weiterer Maßnahmen erfolgt im weiteren Fortgang des Projekts.

Förderkennzeichen

01FB08037

PRIDE

Gelingt es, für den Wert der qualifizierten Dienstleistungsarbeit ein ähnliches Bewusstsein zu schaffen wie für die industrielle Facharbeit, so wird die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft spürbar gestärkt. Von dieser These geht das Verbundprojekt PRIDE »Wertschöpfungstransparenz und Wertschätzung als Innovationsressourcen für den Dienstleistungsbereich« aus. Ziel des im Rahmen des Förderschwerpunkts »Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit« geförderten Vorhabens ist es, die Wechselwirkungen zwischen Wertschöpfung, Wertschätzung, Stolz und Anerkennung bei Dienstleistungstätigkeiten aufzudecken und, basierend auf wissenschaftlichen Studien und betrieblichen Erprobungen, zur Etablierung eines neuen Leitbilds der Dienstleistungsfacharbeit beizutragen.

