

# Betriebliche Aus- und Weiterbildung (und viel mehr) – das Modell „TNT Akademie“



Dr. Holger J. Schmidt, Geschäftsführer

TNT Akademie Gesellschaft für Training und Personalentwicklung mbH





59



1

Vorstellung  
TNT Express

2

Formen der  
betrieblichen  
Weiterbildung

3

Das Modell  
„TNT Akademie“

4

Erfolgreiche  
Weiterbildung

# TNT: Der Konzern

- » **Zentrale:** Hoofddorp bei Amsterdam
- » **Mitarbeiter:** 161.500 in 63 Ländern
- » **Umsatz 2007:** 11,0 Milliarden Euro
  - Express: 6,55 Milliarden Euro
  - Mail: 4,23 Milliarden Euro
- » **Umsatz 2007 in Deutschland:** 1,04 Milliarden Euro
- » **Tätig in:** Über 200 Ländern
- » **Aktiengesellschaft:** Seit Juni 1998 an der Börse von Amsterdam notiert

# TNT Express: Das Unternehmen

- » Kerngeschäft: Haus-zu-Haus-Zustellung von Dokumenten, Paketen und Fracht mit tag- und zeitgenauer Auslieferung
- » Weltweit führender Anbieter von Business-to-Business Expressdienstleistungen
- » Aktivitäten lokal, regional, national und weltweit
- » Hub and Spoke-System mit zentralen Umschlagszentren in Arnheim (Road) und Lüttich (Air)
- » Leistungsfähigstes kombiniertes Luft- und Straßennetzwerk in Europa

# Daten & Fakten TNT Express Deutschland

- 
- » **Mitarbeiter:** 4.400 (davon 364 Auszubildende)
  - » **Hauptsitz:** Troisdorf
  - » **Niederlassungen:** 31
  - » **Sendungsvolumen 2007:** 27 Millionen
  - » **Bestandskunden (trading):** rund 200.000
  - » **Fahrzeuge:** 1.800
  - » **Wöchentlich ausgehende Flüge:** 31
  - » **Wöchentlich eingehende Flüge:** 24
  - » **Hubs (Sortierzentren) Road:** Hannover, Wiesbaden, Nürnberg
  - » **Hubs (Sortierzentren) Air:** Nürnberg, Erfurt, Berlin, München, Frankfurt

# Die TNT Akademie im TNT Konzern



TNT Post



TNT Express

TNT Express GmbH



TNT Akademie GmbH

...

1

Vorstellung  
TNT Express

2

Formen der  
betrieblichen  
Weiterbildung

3

Das Modell  
„TNT Akademie“

4

Erfolgreiche  
Weiterbildung

# Übersicht – Formen der betrieblichen Weiterbildung

- » Kurse / Seminare durch Weiterbildungsdienstleister
- » Arbeitsplatznahe Qualifizierung (Training on the Job)
- » Teilnahme an Lern- und Qualitätszirkeln
- » Selbstgesteuertes Lernen (E-Learning)
- » Besuch von Fachveranstaltungen



	<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<b>Kurse und Seminare durch externe Partner</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Kostensenkung durch Variabilisierung fixer Kosten (Räume, Trainer, etc)</li><li>» Neue externe Impulse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Vergabe / Verzicht auf eigenes Know How</li><li>» Hohe Transaktionskosten (Bildungscontrolling, Verträge)</li></ul>
<b>Arbeitsplatznahe Qualifizierung (Training on the Job)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Praxisnah</li><li>» Ohne viel Aufwand realisierbar</li><li>» Kostengünstig</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Schnelle, oberflächliche Informationen</li><li>» Beschränkter Einsatz (z.B. bei Persönlichkeitstrainings)</li></ul>
<b>Teilnahme an Lern- und Qualitätszirkeln</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Praxisnah</li><li>» Neue externe Impulse</li><li>» Nutzung gruppendynamischer Prozesse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Selbstgesteuert: Gefahr mangelhafter Tiefe</li><li>» Beschränkter Einsatz</li></ul>

	<b>Vorteile</b>	<b>Nachteile</b>
<b>Selbstgesteuertes Lernen / E-Learning</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Extrem flexibel</li><li>» Lernen ohne Ort- und Zeitbindung</li><li>» Geduldiger Lehrer</li><li>» Häufige Wiederholung des Lernstoffs möglich</li><li>» Kostengünstig</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Verhindert gruppendynamische Lernprozesse</li><li>» Hohe Eigenverantwortung und Disziplin notwendig</li><li>» Beschränkter Einsatz</li></ul>
<b>Besuch von Fachveranstaltungen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Aneignung von fachspezifischen Know-how</li><li>» Gewinnung von externen Impulsen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>» Gefahr „Strohfeuer“: Keine Nachhaltigkeit gewährleistet</li><li>» Sorgfältige Prüfung notwendig: Fachthema muss Bezug zum Arbeitsplatz haben</li></ul>

- » „Training on the job“ und „selbstorganisiertes Arbeiten“ nur in Kombination mit anderen Formen der Weiterbildung sinnvoll
- » Externe Seminare und Kurse nur begrenzt kostengünstiger
- » Externen Weiterbildungsträgern fehlt internes Know-how, Erfahrungsaustausch nur begrenzt möglich
- » Lern- und Qualitätszirkel dienen dem Erfahrungsaustausch, es fehlt ihnen jedoch an fachlicher Tiefe



1

Vorstellung  
TNT Express

2

Formen der  
betrieblichen  
Weiterbildung

3

Das Modell  
„TNT Akademie“

4

Erfolgreiche  
Weiterbildung

- » Die Express- und Logistikbranche lebt sehr stark von der Dienstleistungsqualität.
- » Hervorragend ausgebildete und engagierte Mitarbeiter sind die Grundlage für das Erreichen der Unternehmensziele und für die Differenzierung vom Wettbewerb.



# Geschichte der TNT Akademie

- » 1991 Gründung als Abteilung der TNT Express
- » 2000 Ausgliederung als eigenständige GmbH
- » 2001 Eröffnung des eigenen Seminarzentrums
- » Seit 2005 Ausweitung des externen Geschäfts
- » 2008 Umzug nach Bonn



# Unser „historischer“ Standort

- » Sitz im ehemaligen Bundestagsgebäude
- » Eingebunden in das neue World Conference Center
- » Seminarräume für 6 bis 3.000 Personen
- » EDV-Raum, Lounges, Casino



Willkommen



- » 22 Mitarbeiter
- » 15.000 Teilnehmertage (2007)
- » 2.000 Beratertage (2007)
- » 5 Schulungsräume mit Zugang zur Teilnehmer Lobby
- » 2 Konferenzräume mit Zugang zur Conference Lounge
- » 1 EDV-Raum
- » 40 % unseres Umsatzes erzielen wir mit Kunden außerhalb des TNT Konzerns, wie z.B.



## Beratungsleistungen:

- » Personalentwicklung
- » Organisationsentwicklung
- » Unternehmenskultur
- » Internal Branding
- » Change Management

## Trainingsleistungen:

- » Management & Führung
- » Team- & Persönlichkeitsentwicklung
- » Sales & Customer Service
- » Transport & Logistik
- » Finance & Administration



- » Grundlage für unsere Mitarbeiterentwicklung ist ein systematischer Personalentwicklungsprozess, der u. a. folgende Instrumente umfasst:
  - » 3-tägige Welcome-Veranstaltung für jeden neuen Mitarbeiter
  - » Individuelle Einarbeitungspläne
  - » Jahresgespräche mit Zielvereinbarungen
  - » Talent Management-Programm
  - » Leadership Development Programm
  - » Fachbereichsbezogene Trainings (mind. 3 Tage/Jahr)
  - » Englisch-Trainings

# Fallbeispiel 1: Saleszyklus

## 4 Expert Skills

Prof. verhandeln / Preis  
Gebietsentwicklung / Planung  
Kundenstrukturen  
Branchenorientierung  
External Input (EK-Leiter)  
ILS-Abstrakt



3 Tage

\*

### Zusatzangebot Coaching



○ Indoor Sales Professional

□ Major Account Indoor Sales

■ Major Account Field Sales

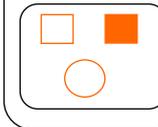
## 1 Facts

### 1.1 Products

### 1.2 Systems

A

Plus



2 Tage

B

Oscar



1 Tag

### Ab 2010 Refresher Telefonverkauf



## 3 Advanced Skills

### Vertiefung Skills

- Persönlichkeit
- Kommunikation
- Selbst/Fremdbe
- Kundentypen



3 Tage

### Vertiefung Telefonverkauf

- Stimme
- Terminschaltung
- Einstieg
- Sales Leads



3 Tage

### Zusatzangebot Interaktive Logistik Simulation



\*

Nur nach individuellem Bedarf

2

## Basic Skills

Wie verkauft TNT (SPKG)  
Markenwert Technik  
Teamverständnis Sales  
Kundenentw. durch das  
Verkaufsteam / Zusammenspiel  
Rollen

4 Tage

# Fallbeispiel 2: Beratungsprojekt „DNA Culture“ auf europäischer Ebene

- » Wie sieht die bestehende Unternehmenskultur (oder auch „DNA“) heute aus?
- » Auf welchen kulturellen Stärken kann das Unternehmen aufgebaut werden? Welche Fehlentwicklungen sollten gestoppt werden?
- » Wie können die positiven Seiten der DNA des Unternehmens gezielt eingesetzt werden, um das Unternehmen erfolgreicher zu machen?
  - » Personalauswahl und –entwicklung
  - » Führungssysteme
  - » Darstellung am externen Markt



- » Exzellentes Branchenwissen
- » Spezifisches Unternehmens-Know-how wird kombiniert mit externem Marktwissen
- » Tätigkeit für Externe ermöglicht Benchmarking
- » Schnelle Reaktion auf temporäre Anforderungen
- » Bereitstellung kostenoptimaler Leistungsangebote
- » Imagegewinn für den Mutterkonzern
  - » Bei Kunden
  - » Auf dem Arbeitgebermarkt (Employer Branding)

1

Vorstellung  
TNT Express

2

Formen der  
betrieblichen  
Weiterbildung

3

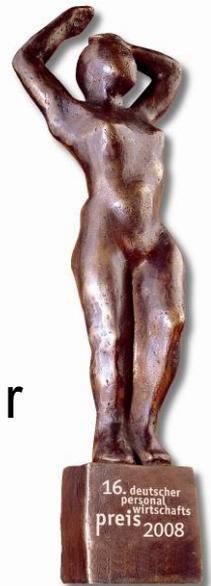
Das Modell  
„TNT Akademie“

4

Erfolgreiche  
Weiterbildung

# Der Erfolg gibt uns Recht...

- » Durch unsere Unterstützung erhielt TNT Express zahlreiche Preise, u.a.:
    - » Gütesiegel TOP JOB
    - » Ludwig-Erhard-Preis
    - » Kundenorientiertester Dienstleister Deutschlands 2006
    - » EFQM Excellence Award, die höchste Auszeichnung für Business Excellence in Europa
- 3
- » Zertifizierung als „Investor in People“ für vorbildliche Personalentwicklung seit 2000



INVESTOR IN PEOPLE



