

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



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

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

- » „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

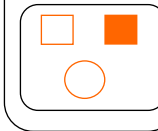
1 Facts

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



