



Referenz

Jaguar Land Rover Leadership Academy

[Dr. Joachim V. Hofmann](#)

Partner, patzelt.executive partner (p.ep) (01/2007 - heute)



Bisher wurden die Händler von Jaguar und Land Rover Deutschland durch eine externe Organisation in Management- und betriebswirtschaftlichen Fragen beraten. Die Kernkompetenz „Qualifizierte Händlerberatung“ sollte nun in die eigene Organisation integriert und künftig von den Führungskräften im Service und Verkauf sicher gestellt werden. Zielgruppen der Qualifizierungsinitiative „Leadership Academy“ waren mehr als die Hälfte aller Mitarbeiter von Jaguar und Land Rover Deutschland:

- Alle Führungskräfte
- Die Regionalen Verkaufsleiter, die Regionalleiter After Sales und des Technischer Service
- Alle Mitarbeiter, die direkt und indirekt mit Händlern zu tun hatten

Um die Händler qualifiziert, nachhaltig und strategiegerecht durch interne Ressourcen beraten zu können, hat patzelt. executive partners, im Rahmen einer 12 monatigen Initiative, drei Projekte (Hierarchie übergreifend, inkl. Geschäftsleitung), mit folgenden Inhalten durchgeführt:

- Projekt Leadership: Brand Behaviour, Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen, Kompetenzprofile, Funktionsbeschreibungen, Schnittstellen in der Zusammenarbeit, kritische Gesprächssituationen, Veränderungsmanagement, wertorientiertes Führen.
- Projekt Steuerung mit Kennzahlen: Steckbriefe der wichtigsten Systeme, Definition und Prozessbeschreibung des Customer Journey Modells, Definition relevanter Kennzahlen, Steuerungsmodell Customer Journey, KPI-Landkarte und operative Scorecard, Sichern eines gemeinsamen Verständnisses der Datenbasis.
- Projekt Operational Excellence: Erarbeitung erfolgskritischer Prozesse der Customer Journey, Anwendungsbeispiel Lead Management zu Methoden und Werkzeugen der Prozessoptimierung, Anwenden der Methoden und Werkzeuge am Prozess Händlerneueinsatz.

Durch diese Qualifizierungsinitiative konnte ein nachhaltiges Insourcing von Kernkompetenzen erreicht und folgender Nutzen realisiert werden:

- Hohes Maß an „Ownership“ und Commitment durch das aktive Einbeziehen und Mitgestalten der Führungskräfte und Mitarbeiter in die Projekte der „Leadership Academy“.
- Kulturwandel durch hierarchie- und funktionsübergreifendes Zusammenarbeiten in Projekten und Trainings bezüglich Kooperation, „Querbefruchtung“ und Kommunikation.