

Ziele in Einklang bringen

Trainer des Monats: Mag. Franz Zuckerstätter

Wie engagierte Mitarbeiter ein Unternehmen wirklich voranbringen zeigt das neu entwickelte Personal-Entwicklungssystem von Mag. Franz Zuckerstätter. Max Gersten sprach mit dem erfolgreichen Trainer.

Warum wurden Sie Trainer?

Den Wunsch, Trainer zu werden, verspürte ich schon zu Beginn meiner Berufstätigkeit. Meine erste Verkaufstrainerausbildung absolvierte ich 1983 im Trainingsinstitut Pfeiffer in Wien, danach folgten zahlreiche Weiterbildungsveranstaltungen in der GGB (Gesellschaft für genossenschaftliches Bankenmarketing, Stuttgart) und Train The Trainer Seminare. Als Co-Trainer von Herbert Pfeiffer konnte ich meine Erfahrungen in rund 300 Seminaren für die Raiffeisen-Versicherung, Tele Uno, Länderbank und Bank Austria Finanzservice weiter vertiefen. Aus der engen beruflichen Zusammenarbeit mit Herbert Pfeiffer entstand ein sehr freundschaftliches Verhältnis, weshalb er mir zu seinem Pensionsantritt 1995 anbot, sein Trainingsinstitut zu übernehmen, was ich gerne tat. Seither bin ich als selbstständiger Unternehmensberater und akkreditierter Wirtschaftstrainer unter der Marke Best Effect® tätig.

Was haben Sie früher gemacht?

Nach meinem Studium der Betriebswirt-

schaft an der Universität Graz begann ich meine Berufslaufbahn als Nachwuchsführungskraft im Raiffeisen-Sektor. Nach der allgemeinen Bankausbildung inklusive der Geschäftsführerprüfung lt. BWG folgten Praxisjahre in der Kreditabteilung und Innenrevision des Raiffeisenverbandes Salzburg. Die weiteren Karrierestationen waren: Verkaufsleiter der Raiffeisen Versicherung, Geschäftsführer von Tele Uno Privat TV, Verkaufsleitung und -training bei der Länderbank-Kapitalanlagen. Nach der Fusion mit der Bank Austria ging diese Abteilung in der Bank Austria Finanzservice auf, der ich bis 1996 als Leiter des Außendienstes und des Rechnungswesens vorstand.

Was ist der Schwerpunkt (inhaltsmäßig) Ihrer Seminare?

In meinen Trainings steht immer der einzelne Mitarbeiter im Mittelpunkt. Denn sein Können und sein persönliches Engagement sind für die Firma der Schlüssel zum Erfolg. Nur wenn er erkennt, welchen wertvollen Beitrag er zum Gesamterfolg des Unternehmens leisten kann und soll, wird er sich voll darauf konzentrieren und sein Bestes geben. Dazu ist es aber vorher notwendig, die Ziele des Unternehmens mit den Zielen des einzelnen Mitarbeiters in Einklang zu bringen. Das ist bei Verkaufsmitarbeitern noch recht einfach, bei Innendienst- oder Service-Mitarbeitern schon schwieriger, da hier die „weichen Faktoren“ überwiegen. Es kommt daher immer auf die richtige Balance zwischen „harten Zielen“ (Verkaufszahlen) und „weichen Zielen“ (Kundenorientierung) an. Die-



se Erkenntnisse sind die Grundlage meiner Seminare.

Wie sind die Seminare aufgebaut? Also mehr Vortrag oder mehr Dialog, Übungen etc.?

Alle Trainings sind als 4- bis 5-tägige Seminarreihen konzipiert, meistens in Form von 1-Tages-Seminaren und dazwischenliegenden Hausaufgaben. Theoretische Grundlagen werden in kurzen, geblockten Impulsreferaten erklärt, anschließend wird das Wissen in Fallbeispielen vertieft. Die Diskussionen in der Gruppe und die Einzelarbeiten als „Hausaufgabe“ runden den Lernprozess optimal ab.

Ihr USP?

Alle meine Trainings gehen von den persönlichen Zielen des einzelnen Mitarbeiters aus und machen ihm seinen Beitrag zum Erfolg des Gesamtunternehmens klar. Diese Bottom-up-Methode stellt sicher, dass sich jeder Mitarbeiter mit „seinen Zielen“ 100%ig identifiziert und sich dafür voll einsetzt. Dadurch wird die Leistungsfähigkeit der ganzen Organisation (Team, Abteilung, Unternehmen) konsequent und nachhaltig verbessert. Das unterscheidet unsere Trainings ganz wesentlich von anderen Trainingsmethoden, die sich nur auf bestimmte Teilbereiche oder Einzelpersonen konzentrieren, wie z.B. Motivationsprogramme.

Wo und wie bilden Sie sich weiter?

In Fachseminaren, Kongressen und Tagungen zum Thema Personalentwicklung und -führung, Arbeits- und Sozialrecht, durch die Hospitanz bei Kollegen und Literatur-Studium.

Ihre Zielgruppe?

Alle Unternehmen mit Mitarbeitern in der Kundenakquisition, der Kundenberatung und im Kundendienst. **T**

ZUR PERSON

Mag. Franz Zuckerstätter

Geburtstag: 27. 02. 54

Sternbild: Fisch

Lieblingsbuch:

Hugo Wiener: Heiterkeit auf Lebenszeit

Musik: Chansons

Lebensmotto:

Authentisch sein, authentisch bleiben.

E-Mail: zuckerstaetter@besteffect.at

www.besteffect.at