

Wettbewerbsfähige Mitarbeiter, Wettbewerbsfähige Unternehmen

Artikel von Casey Callaway

Corporate Strategy, Rosetta Stone

Was ist der grösste Unterschied zwischen mittelmäßigen und außergewöhnlichen Unternehmen? Vorbildliche Führungskräfte? Eine von Innovation geprägte Unternehmenskultur? Die Fähigkeiten des Unternehmens tragen zwar zur allgemeinen Leistungsfähigkeit bei, es sind jedoch die Mitarbeiter, die letzten Endes für die Vision, die Ideen, die Prozesse und die tägliche Arbeit verantwortlich sind. Deshalb sind es die Mitarbeiter, die ein Unternehmen außergewöhnlich machen. Nach Angaben des HR-Consulting Unternehmens Towers Watson haben 59 Prozent der Unternehmen Probleme im heutigen Geschäftsumfeld, Mitarbeiter mit den kritischen Qualifikationen zu finden. Die Fähigkeit, gut ausgebildete und talentierte Mitarbeiter zu finden, stellt deshalb einen bedeutenden Wettbewerbsvorteil dar.

Außergewöhnliche Unternehmen tun jedoch mehr, als einfach nur die besten Leute einzustellen; sie übertreffen ihre Konkurrenz auf lange Sicht, indem sie ihre Mitarbeiter schulen und sie so effizienter und produktiver machen. Dies wirkt sich unmittelbar auf Erfolg und Rentabilität des Unternehmens aus. Die American Society for Training and Development fand heraus, dass Unternehmen, die in Schulungsprogramme investieren, eine um 45 Prozent bessere Leistung als der Marktdurchschnitt erbrachten. Unternehmen, die nicht in Mitarbeiterentwicklung investierten, lagen jedoch um 22 Prozent hinter dem Durchschnitt zurück. Diese leistungsstarken Unternehmen ziehen durchgehend mehr Gewinn aus ihren Mitarbeitern, da sie diese als langfristige strategische Ressourcen betrachten, die über die Fähigkeit verfügen, sich zu verbessern und sich den wechselnden Anforderungen der Branche anzupassen. Anstatt neue Mitarbeiter mit einer geringen Bandbreite an Fähigkeiten anzuwerben, um einen temporären Bedarf zu decken, stattdessen führende Unternehmen ihre bestehenden Mitarbeiter mit zusätzlichen Fähigkeiten aus. So schaffen Unternehmen eine vielseitigere Belegschaft, die neuen Herausforderungen des Wettbewerbs gewachsen ist und neue Geschäftschancen nutzen kann.

Sie möchten Ihre Mitarbeiter langfristig binden? Dann geben Sie ihnen die Qualifikation auszutreten!

Mitarbeiterschulungsprogramme gelten oft als optional oder gar überflüssig, und in der heutigen Wirtschaftswelt ist die Versuchung, Schulungsbudgets zu kürzen, besonders groß. Während von Mitarbeitern verlangt wird, bei gleichbleibender Bezahlung und gleichen (oder geringeren) Ressourcen mehr Verantwortung zu übernehmen, nimmt die Bedeutung der Schulungsprogramme jedoch zu, um das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter aufrecht zu erhalten. In wirtschaftlich turbulenten Zeiten vermitteln Weiterbildungsprogramme Mitarbeitern ein vermehrtes Gefühl der Wertschätzung und Sicherheit, da sie Fähigkeiten aufbauen und verstärken, mit denen es bei Bedarf einfacher ist, eine neue Stelle zu finden. Wenn die Wirtschaft gut läuft, verbessern Gelegenheiten zur beruflichen Entwicklung das Engagement und führen dazu, eine langfristige Karriere bei dem Unternehmen ins Auge zu fassen. In der Emerging Workforce-Umfrage gaben 40 Prozent der Mitarbeiter an, dass ihr Unternehmen zu wenig Schulungsmöglichkeiten anbot. Die gleichen Befragten gaben ebenfalls an, das Unternehmen innerhalb eines halben Jahres verlassen zu wollen. In Unternehmen, in denen die Mitarbeiter die Schulungsmöglichkeiten als „ausgezeichnet“ ansahen, gaben nur 12 Prozent an, das Unternehmen verlassen zu wollen.

Bauen Sie die Fähigkeiten aus, die zur Unternehmensstrategie passen.

Welche Fähigkeiten sind die entscheidendsten für eine erfolgreiche Umsetzung Ihrer Unternehmensstrategie? Welche Fähigkeitslücken stellen das größte Risiko dar? Für die meisten Unternehmen hängen zukünftige Entwicklung und Profitabilität in hohem Maße von steigenden Verkaufszahlen und Marktanteilen in schnell wachsenden multikulturellen demografischen Segmenten im eigenen Land und in Schwellenländern ab. Leider fehlt den meisten Mitarbeitern eine wesentliche Fähigkeit, um in diese Märkte zu expandieren: Sie sind nicht in der Lage, mit Kollegen und Kunden in anderen Sprachen effizient zu kommunizieren. In der modernen, kulturell vielfältigen Geschäftsumgebung sind sprachliche Fähigkeiten zu einer strategisch bedeutenden Unternehmensfähigkeit geworden.

Schulungsprogramme, durch die Mitarbeitern Sprachkenntnisse vermittelt werden, können sich deutlich auf drei entscheidende Wachstumstreiber auswirken: Umsatzsteigerung, Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

Steigern Sie Ihren Umsatz. Der Multicultural Economy-Report schätzt, dass die Minderheiten in den USA bis 2015 über 3 Billionen USD Kaufkraft verfügen werden. Das Conference Board rechnet damit, dass sich die Wirtschaft der Schwellenländer in den nächsten 10 Jahren dreimal schneller entwickeln wird als die Wirtschaft der Industrieländer. Verfügen Ihre Mitarbeiter über die sprachlichen Fähigkeiten, die erforderlich sind, damit Ihr Unternehmen Marktanteile in diesen lukrativen Märkten gewinnen kann? Die fehlende Fähigkeit, in den relevanten Sprachen effektiv zu kommunizieren, wird eine wesentliche Beschränkung für die Fähigkeit des Unternehmens darstellen, von diesen schnell wachsenden Ländern und ihrem enormen langfristigen Wachstumspotenzial zu profitieren.

Binden Sie Ihre Kunden. In einer von der Harvard Business Review veröffentlichten Umfrage wurde festgestellt, dass eine fünfprozentige Verbesserung der Kundenbindungsrate die Gewinne um 25 bis 85 Prozent steigern kann. Wenn Ihre Kundenbasis multikultureller und internationaler wird, wächst die Notwendigkeit, den Kunden-Service und Support in den Sprachen zu bieten, die sie verstehen.

Bildet Ihr Unternehmen die Mitarbeiter, die Kundenkontakt haben, mit Fremdsprachkenntnissen aus, um effektiv mit Kunden kommunizieren zu können, kann eine



viel persönlichere Beziehung zum Kunden aufgebaut werden. Dies fördert eine langfristige und profitable Kundenbindung, besonders wenn die Konkurrenz nicht auf die sprachlichen Präferenzen der Kunden eingeht.

Binden Sie Ihre Talente. Eine kürzlich durchgeführte Umfrage des Talentmanagement-Unternehmens Right Management fand heraus, dass 84 Prozent der Mitarbeiter planen, in diesem Jahr eine neue Stelle zu suchen. Personalfluktuations beeinträchtigt Produktivität und Arbeitsmoral, und der Ersatz eines Mitarbeiters kostet das Unternehmen zwischen 50 und 150 Prozent des Jahresgehalts der Stelle. Auf welche Weise können Sie am effizientesten das Engagement der Mitarbeiter aufrechterhalten und Talente binden? Bieten Sie Möglichkeiten zur persönlichen Entwicklung. Laut AON Consulting ist dies der Hauptgrund, warum Mitarbeiter bei einem Unternehmen bleiben – noch vor dem Gehalt und der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. In der multikulturellen, international verflochtenen Wirtschaft bietet eine sprachliche Schulung Mitarbeitern die Gelegenheit, eine wertvolle und erstrebenswerte Fähigkeit zu erwerben, die für viele Berufe bereits zu den Voraussetzungen gehört.

In dem immer schärfer werdenden Wettbewerb um Mitarbeiter und Kunden wird es für Unternehmen schwieriger, die richtigen Mitarbeiter mit den für den Erfolg des Unternehmens entscheidenden Fähigkeiten zu gewinnen und zu binden. Die sprachliche Schulung bietet Unternehmen eine kostengünstige Möglichkeit, eine einzigartige Kombination von persönlicher Entwicklung und strategisch wichtigen Unternehmensfähigkeiten aufzubauen, die sich als Verkaufssteigerung, Kundenzufriedenheit und Mitarbeiterqualifizierung auswirken können.