

UPGRADE

Die Entwicklungsberatung des bfi-Kärnten

PARTNERSCHAFT
BERATUNG
ERFOLG



VORSPRUNG

durch Qualität

Inhalt

UPGRADE –
Die Entwicklungsberatung des bfi-Kärnten3

Architekturbausteine

- Fokusanalyse5
- Beratungs- & Bearbeitungs-Design5
- Umsetzung & Implementierung5
- Transformation6
- Reviews & nachhaltige Qualitätssicherung6



Leistungsportfolio

- Projektmanagement7
- Prozessmanagement & -design7
- Organisationsentwicklung, Change-Management &
 Gestaltung Ihrer Unternehmenskultur8
- Personal- & Teamentwicklung8
- Führung9
- Kommunikation9
- Konfliktmanagement10
- Qualitätsmanagement10
- Vertriebsmanagement & Sales11

UPGRADE

Die Entwicklungsberatung des bfi-Kärnten – Weiterbildung und Qualifizierung von Menschen, Teams und Organisationen sind unser Auftrag

UPGRADE ist der **neue Leistungsbereich des bfi-Kärnten**, der speziell **Ihre persönlichen und betrieblichen Herausforderungen und den Erfolg Ihres Unternehmens in den Fokus rückt und Sie dabei unterstützt, Vorsprung durch Qualität zu erreichen!**

Die Weiterbildung und Qualifizierung von Menschen in der Erwachsenenbildung ist bereits seit über 60 Jahren unser Auftrag. Das UPGRADE-Team gestaltet gemeinsam mit Ihnen **maßgeschneiderte Lösungen** für Ihre Bedürfnisse in spezifischen Lebens- bzw. Unternehmenssituationen und bietet praxisnahe Begleitung von persönlichen und betrieblichen Entwicklungen

- Ihres Unternehmens/Ihrer Organisation
- Ihrer Führungskräfte und Ihres Teams
- Ihrer Mitarbeiter*innen.

Durch die Kombination unterschiedlicher Methoden und die Anwendung individueller Beratungsformate **begleiten wir Sie, Ihr Unternehmen und Ihr Team** durch die verschiedenen Phasen, von der Analyse bis hin zur nachhaltigen Qualitätssicherung **und unterstützen so Ihre erfolgreiche Weiterentwicklung.**

Dabei arbeitet das UPGRADE-Team maximal praxisorientiert und ...



Architekturbausteine

Die **Architekturbausteine** stellen den typischen **Ablauf unserer Leistungen und Ihrer Begleitung** dar. Dieser Ablauf kann individuell angepasst werden; ggf. sind auch Einstiege in spätere Phasen möglich.

Unabhängig vom Einstiegspunkt stehen am Anfang jedenfalls die **folgenden Schritte**:

1. Gemeinsames Erstgespräch

(zwischen Kunden(vertreter*innen) und UPGRADE-Berater*innen)

- Darstellung der Ausgangssituation durch den*die Kund*in
- Herstellen eines gemeinsamen Verständnisses der aktuellen Problemstellungen
- Beauftragung der Angebotslegung



2. Operative Vereinbarung

(Abschluss einer Entwicklungs- und Begleitungsvereinbarung)

- Klärung operativer und administrativer Aspekte (zwischen Kund*innen und Berater*innen)
- Klärung der Erwartungen, Ziele und wesentlichen Inhalte
- Grobkonzeption durch Berater*in (kostenpflichtig bei Nichtannahme des Angebots, sonst kostenfrei)
- Auftragsvergabe des*der Klient*in an das bfi-Kärnten und Beauftragung der Begleiter*innen*innen
- Weitere operative (zeitliche und administrative) Vereinbarungen



3. Phasen



Methode, Maßnahmen & Inhalte

Wir bilden gemeinsam Wege

Fokus- analyse

1

- Einzelinterviews
- (Klein)Gruppeninterviews
- Diagnose-Workshops
- Reflexionsarbeit
- Kompetenzdiagnostik (KODE® und KODE X®)
- Kulturradar (n. Denison)
- Erfolgsfaktorenanalyse
- Reifegradmodelle
- Strategie-Check
- PE-Audit
- Mitarbeiter*innen-Befragungen
- uvm.

Beratungs- & Bearbeitungs- Design

2

- Workshops
- Inputs der Berater*innen
- weitere (laufende) Reflexionsarbeit
- Szenario-Techniken
- Strategie-Arbeit
- Prozessanalysen
- Ableitung der weiteren Begleitungs- & Bearbeitungsarchitektur
- Erstellen der Feinkonzeption (inkl. operatives, administratives, zeitliches Festlegen des Vorgehens (Implementierungsplanung)
- Erarbeitung weiterer nötiger Details

Umsetzung & Implementierung

3

- Workshops, Arbeitsmeetings
- Operative Unterstützung und Mitarbeit im Unternehmen
- Coachings
- Seminare und Trainings
- Rollensimulationen (Business Case-Simulationen)
- Intervention
- Supervision
- Mediative Gesprächstechniken
- Outdoor- und erlebnispädagogische Formate
- Organisations- und Personalentwicklung; z.B.:
 - Einführung und Übung neuer Rollen- und Arbeitsmodelle
 - Überprüfung, Optimierung und Sicherung der Ablauf- und Aufbauorganisation
 - Projekte (Projektmanagement) und Programme
 - Prozesse (Prozessmanagement)
 - Kultur (Führung, Kommunikation)
 - Konfliktmoderation, Konfliktprävention
 - Interims-Management (in ausgesuchten Bereichen)
- Weitere individuelle Formate (nach jeweiligem Bedarf)

Trans- formation

4

- Arbeits- und systempraktische Überleitungen („training-on-the-job“, job enlargement, job enrichment, job rotation incl. Coaching uvm.)
- Know-how-Sicherung (unternehmensinterne Wissenssicherung, Sharing und Darstellung („brain sharing“ und „Mind Set-Arbeit“))
- Etablierung von kontinuierlicher Strategiearbeit
- Übungen und Rollensimulationen (der neuen SOLL-Situation(en))
- Etablierung von Reviews und Backlogs (systemisches Lernen auf sozialer, kognitiver, prozessualer und personenzentrierter Ebene)
- langfristige Qualitätssicherung, Qualitätszirkel etc.

Reviews & nachhaltige Qualitäts- sicherung

(iterative Prozesse)

5

- Kontrolle (Controlling) der mittel- und langfristige Zielerreichung (entweder selbständig durch Kund*innen oder gemeinsam mit Berater*innen)
- Moderation von Reflexions- und Lernschleifen, von Reviews und Backlogs
- Einführung von Kontinuierlichem Verbesserungsmanagement (KVP) und weiteren qualitätssichernden Maßnahmen
- ggf. Anpassung, Iteration, Wiederholung, Vertiefung, Erweiterung, klare Entscheidungsfindungen und Neuentwicklung zu implementierten Mitteln, Methoden und (neu zu fokussierenden) Zielen

Leistungs-, Begleitungs- und Ausbildungsportfolio



Projektmanagement

Mit strukturierter Planung erfolgreich zu Ihrem Unternehmensziel!

UPGRADE berät, begleitet und betreut Sie professionell und mit individuell angepassten Projektmanagement Lösungen – von der Idee bis zum Endergebnis.

- Aufsetzen, Starten, Durchführen und Abschließen von Projekten
- Projektmanagement-Landkarte & Projektstandards
- PM-Werkzeuge
- Ausbildung und Befähigung der Mitarbeiter*innen
- Anwendung von Tools, Werkzeugen und Methoden
- Interimsleitung von (Teil)Projekten
- Coaching von Projektleiter*innen und Teams
- Workshops, Seminare und Lehrgänge



Prozessmanagement & -design

UPGRADE bringt Klarheit und Struktur ins Denken und Handeln Ihrer Organisation.

Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung individueller Prozesse, maßgeschneidert auf Ihr Unternehmen und basierend auf Sinnhaftigkeit, Qualität, Effektivität und Effizienz.

- Beratung, Begleitung, Betreuung und Coaching im Aufsetzen, Starten, Durchführen und Abschließen von Projekten im Rahmen des Prozessmanagements
- Unterstützung in der Erstellung einer auf das Unternehmen individuell abgestimmten Prozesslandkarte (PLK)
- Standardisierung von Methoden und Techniken und Einführung individueller Werkzeuge zur Analyse, Aufnahme, Modellierung, Transformation und dem Controlling von Prozessen
- Operative und strategische Unterstützung in der Analyse, Aufnahme, Modellierung und Optimierung der gesamten Ablauforganisation
- Weiterbildung der Mitarbeiter*innen zur autonomen Bearbeitung der neuen Prozesse



Organisationsentwicklung, Change-Management & Gestaltung Ihrer Unternehmenskultur

Nichts ist so beständig wie der Wandel – gestalten Sie Veränderungen, anstatt sie einfach passieren zu lassen! UPGRADE unterstützt Sie von der Ist-Analyse und der Definition des Soll-Zustandes bis hin zur Transformation der Umsetzungsmaßnahmen.

- Ist-Analyse der unternehmerischen Situation und Einflussgrößen
- Unterstützung in der Definition des Soll-Zustandes
- Abgrenzung der Entwicklungssegmente in spezifischen Unternehmensbereichen
- Definition von „case & need for action“
- Transformation und Design spezifischer Umsetzungsmaßnahmen
- Laufende Beratung, Begleitung, Qualifizierung und Coaching
- Einführung und Aufbau von Wissens- und Ideenmanagement
- Strategie-Check und strategische und operative Bearbeitung von essentiellen Entwicklungsthemen
- Ausbildung und Etablierung von „Change Agents“ und Kulturmanager*innen



Personal- und Teamentwicklung

Mitarbeiter*innen sind das wichtigste Kapital Ihres Unternehmens!

Mit moderner Personalentwicklung schaffen Sie nachhaltige Werte und sichern so eine erfolgreiche Umsetzung Ihrer Unternehmensziele. UPGRADE ist Ihr verlässlicher Partner für die Konzeption und Integration sämtlicher Personalentwicklungsthemen auf allen Ebenen des Unternehmens, um die bestmögliche Wirksamkeit zu erzielen!

- Konzeption, Einführung, Support sämtl. Personalentwicklungs-Maßnahmen
- Aufbau von Bildungs- und Personalentwicklungspartnerschaften
- Einführung und Anwendung von Methoden, Werkzeugen und Prozessen
- Toolgestütztes PE-Audit
- Analyse, Einführung und Durchführung eines ganzheitlichen Kompetenzmanagements der Mitarbeiter*innen (z. B. 360°-Feedbacks, Kompetenzanalysen etc.)
- Maßgeschneiderte strategische Führungskräfte-Entwicklung
- Teamentwicklung (neue, bestehende, projekt- & aufgabenorientierte)
- Formate der Outdoor- und Erlebnispädagogik zur Erhöhung von Kooperation, Team- und Dialogfähigkeit zur gemeinsamen Zielfindung und Strategiebildung
- Bearbeitung von Konfliktdynamiken durch Coaching und Supervision
- Strategische Integration der PE auf allen Ebenen



Führung

Zielgerichtete persönliche Entwicklung fördert Ihre Führungskompetenz, trägt zu einem innovativen und motivierenden Arbeitsumfeld bei und damit auch zu Ihrem persönlichen Unternehmenserfolg! Lassen Sie sich und Ihr gesamtes Führungsteam von UPGRADE zum gemeinsamen Erfolg führen!

- Individuell begleitendes Führungskräfte-Coaching in Einzel- und Gruppenformaten
- Führungskultur-Check und Analyse der Führungsdynamiken
- Aufbau und Umsetzung von Führungskompetenz-Checks
- Erarbeitung von Führungsgrundlagen und -leitlinien für die relevanten Führungsebenen
- Zielgerichteter modularer Entwicklungsprozess für das gesamte Führungsteam (Trainingsmodule, Praxistransfer, Übungssimulationen, entwicklungsbegleitende Maßnahmen und Werkzeuge etc.)



Kommunikation

Proaktive Kommunikation ist die Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Wir unterstützen Sie bei der Planung und dem Aufbau eines strukturierten Kommunikationsmanagements für eine erfolgreiche kunden- und marktorientierte Unternehmenskommunikation – individuell auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt.

- Analyse, Planung und unternehmensinterner Aufbau eines strukturierten Kommunikations- und Informationsmanagements
- Trainings, Coachings und Seminare in den Bereichen der Moderation, Kommunikation und Informationssysteme
- Trainings, Workshops und Seminare zu Präsentationstechniken und erfolgreicher Verhandlungsführung
- Unterstützung im Aufbau und der Anwendung von Methoden der kunden- und marktorientierten Unternehmenskommunikation
- Simulation von Präsentationssituationen mittels VR (virtual reality)-Technologien



Konfliktmanagement

Nutzen Sie Konflikte als Chance für positive Veränderungen!

UPGRADE unterstützt Sie beim Erkennen neuer Möglichkeiten, beim Erarbeiten von Präventions- und Lösungsmaßnahmen und bei der Weiterentwicklung von Personen und Organisationen.

- Analyse der sich darstellenden Probleme und Entwickeln der Sicht auf die tatsächlichen Konflikthintergründe
- Erkennen und Differenzieren von individuellen Positionen, Scheinargumenten, tatsächlichen Bedürfnissen und persönlichen Empfindungen von Konflikt "gegnern"
- Durchführung von Organisations- und Umweltmediation und mediativen Gesprächsformen mit dem Schwerpunkt auf wertschätzende und gewaltfreie Kommunikation (GfK)
- Erarbeiten von Konfliktprävention und -lösungen unter Einbeziehung aller Beteiligten
- Bearbeitung konkreter Konflikt- und Sozialdynamiken
- Trainings, Coachings und Seminare zu Konfliktprävention, Gesprächstechniken und ganzheitlichem Konfliktmanagement



Qualitätsmanagement

Strukturiertes Qualitätsmanagement verbessert systematische Abläufe und sorgt für mehr Prozesstransparenz. **Erkennen Sie operative und strategische Schwachstellen und decken Sie Fehler frühzeitig auf.** UPGRADE unterstützt Sie auf dem Weg zu einem kontinuierlichen Verbesserungsmanagement in Ihrer Organisation.

- Beratung, Begleitung, Betreuung, Coaching bei Sinnfindung und Zielsetzung und im Aufsetzen, Starten, Durchführen und Abschließen von Qualitätsmanagementmaßnahmen und QM-Strukturen
- Einführung und weitgehende Standardisierung von QM-Maßnahmen
- Standardisierung von Methoden und Techniken und Einführung individueller Werkzeuge des QM und des kontinuierlichen Verbesserungsmanagements (KVP)
- Operative und strategische Unterstützung in der Analyse, Aufnahme, Modellierung und Optimierung der gesamten Ablauforganisation,
- Anwendung von „state-of-the-art“-QM-Werkzeugen
- Umsetzung von datenschutzkonformen Maßnahmen gemäß EU-DSGVO
- Coaching von Prozess- und Qualitätsmanager*innen und deren Mitarbeiter*innen



Vertriebsmanagement & Sales

Die Basis für Ihren Unternehmenserfolg ist ein auf Ihr Unternehmen und Ihre Märkte individuell und methodisch zugeschnittenes **Vertriebskonzept**. UPGRADE unterstützt Sie dabei diese Strategien auf die sich schnell ändernden Marktbedürfnisse und -bedingungen anzupassen und weiterzuentwickeln. Gemeinsam stellen wir Ihren Vertrieb auf die nächste Stufe!

- Durchführung von Vertriebs-Strategiechecks
- Entwicklung von Anpassungen, Optimierungen und Einbettung Ihrer neuen Sales-Methoden in die Organisation
- Begleitung, Unterstützung und Optimierung Ihrer Außendienstmitarbeiter*innen (Reisebegleitungen), Analyse und Rückkopplungen des beobachtbaren Verhaltens, der Rahmenbedingungen und der resultierenden Ergebnisse
- Erarbeitung der vertrieblichen Notwendigkeiten durch die Digitalisierung
- Aufsetzen und Unterstützung des Kunden-Betreuungs- und Kontaktmanagements
- persönliche und fachliche Entwicklung aller im Vertrieb tätigen Mitarbeiter*innen und Ihrer Führungskräfte (von der gemeinsamen Verkaufsschulung bis hin zum Einzelcoaching)

UPGRADE

Die Entwicklungsberatung des bfi-Kärnten

PARTNERSCHAFT
BERATUNG
ERFOLG

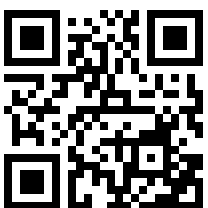
Kontakt:



Mag.ª Gabriele Krobath
Abteilungsleitung bfi-Kärnten
T. 05 78 78-2050
M. 0699 178 78 110
gabriele.krobath@bfi-upgrade.at



Oliver Kritzler, MSc.
Vertriebskoordination
Vertriebsentwicklung
T. 05 78 78-1000
M. 0699 178 78 104
oliver.kritzler@bfi-upgrade.at



UPGRADE – Die Entwicklungsberatung des bfi-Kärnten

Kärntner Berufsförderungsinstitut GmbH
Bahnhofstraße 44, 9020 Klagenfurt am Wörthersee
T. 05 78 78-1000
M. office@bfi-upgrade.at
W. www.bfi-upgrade.at

