



Mehr als 9.000.000 zufriedene Passagiere

Kompetenzentwicklung für Führungskräfte und Mitarbeiter in den Shops am Stuttgarter Flughafen

Mit rund 9.000.000 Passagieren jährlich ist der Flughafen Stuttgart der frequentierteste Airport in Baden-Württemberg. Bis zu 14.000 Fluggäste kaufen hier täglich in der exklusiven Shopping-Area der HSG Handels- und Service GmbH ein. In den 12 eigenen Shops der HSG, vom Assistant-self-service-Geschäft bis zu Edelboutique, finden die Flughafenbesucher ein breit gefächertes Warenangebot und genießen eine erstklassige Servicequalität. Mit rund 125 Mitarbeitern und einer Shopfläche von mehr als 3.000 m² ist HSG seit einem Vierteljahrhundert der größte Einzelhändler am Standort Stuttgart.

Seit 2006 ist Nicole Ferrari alleinige Geschäftsführerin und führt die Geschicke des Einzelhandelsunternehmens. Unter ihrer Leitung wurde der Fashionbereich neu strukturiert und das Konzept der bestehenden Modeshops überarbeitet. Eines der Hauptziele war es, die Team- und Kompetenzentwicklung zu forcieren, um die Servicequalität für die anspruchsvollen Kunden zu erhöhen.

Die Zusammenarbeit mit der Hutner Training AG umfasste ein breites Spektrum von Maßnahmen. In individuellen Führungs- und Verkaufstrainings wurden die Teams geschult und für die neuen Herausforderungen trainiert. Mit individuellem Coaching wurden sowohl die Führungskräfte, als auch die Verkaufsmitarbeiter auf den Flächen begleitet.

Über die Erfolgsfaktoren der Teamentwicklung bei HSG sprach Michael Hutner mit der Geschäftsführerin Nicole Ferrari.

Michael Hutner: Frau Ferrari, Sie haben klare Vorstellungen für die Entwicklung der HSG, welche Ziele und Werte verfolgen Sie mit Ihrer Unternehmens-Philosophie?

Nicole Ferrari: Unser Ziel ist es, das Angebot für die Passagiere weiter auszubauen und Ihnen auf ihren Reisen ein erlebnisreiches und angenehmes Einkaufen zu ermöglichen. Wir wollen mit unserem neuen Konzept die Fluggäste für den Standort „Flughafen Stuttgart“ begeistern und Unterschiede deutlich herausarbeiten, sowohl im Sortiment, als auch mit neuen Konzepten und vor allem auch durch unsere Mitarbeiter. Ich denke, dass der persönliche Kontakt für den stationären Handel der wichtigste Profilierungsfaktor ist. Wir wollen das Vertrauen eines jeden Kunden gewinnen, damit er wiederkommt und uns weiterempfiehlt.

Michael Hutner: Sie „investieren“ regelmäßig in Ihre Mitarbeiter. Was ist Ihnen bei der Teamentwicklung besonders wichtig?

Nicole Ferrari: Ich bin überzeugt, dass man gemeinsam im Team auf allen Ebenen einfach bessere Ergebnisse erzielen kann. Daher ist es auch essenziell, Schritt für Schritt wirklich ein Team zu werden. Wenn Sie Ihre Mitarbeiter teilhaben lassen wollen und Sie auch nach Ihrer Meinung fragen wollen, muss das Prinzip der Teamarbeit und des gegenseitigen Vertrauens verstanden und gelebt werden. Natürlich müssen dabei alle Seiten davon profitieren.



Michael Hutner: Welche Anforderungen stellen Sie an Trainingsunternehmen?

Nicole Ferrari: Auch hier spielt Vertrauen für mich eine besonders wichtige Rolle. Wie bereits dargestellt, sind unsere Mitarbeiter einer unserer wichtigsten Profilierungsfaktoren. Externe Trainer arbeiten sozusagen mit Skalpell an unserem offenen Herzen, deshalb ist uns das Vertrauensverhältnis zum Trainingsunternehmen besonders wichtig. Dabei halte ich das „Wie wird trainiert und entwickelt“ für noch wichtiger als das „Was wird vermittelt“. Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter die Sprache der Kunden sprechen, von Trainingsunternehmen erwarten wir wiederum, dass sie die Sprache der Mitarbeiter sprechen und das erreicht man durch Praxisnähe, Persönlichkeit und Empathie.

Michael Hutner: Welche Meilensteine wurden bisher erreicht und welche sind die nächsten Schritte?

Nicole Ferrari: Als ich 2006 zum Unternehmen kam, waren die Bereiche und die Shops stark voneinander getrennt. Das Unternehmen war sehr hierarchisch aufgestellt und die einzelnen Führungskräfte waren nur begrenzt in die betriebswirtschaftlichen Abläufe und die Entwicklung des Standortes integriert. Gemeinsam mit Hutner Training ist es uns gelungen, ein wirkliches Führungsteam zu bilden. Das war einer der wichtigsten Meilensteine des vergangenen Jahres.

Eines unserer nächsten Ziele ist es, dass unsere Mitarbeiter das Verkaufshandbuch, welches wir gemeinsam mit Hutner entwickelt haben, noch mehr auf der Fläche leben, um unseren Servicegedanken noch weiter voranzubringen. Als Unterstützung bieten wir parallel interne Trainings zu den Themen, die laut Testkaufergebnisse jeweils anstehen. Wir möchten langfristig jeden Mitarbeiter individuell fördern, damit die Begeisterung unserer Mitarbeiter wiederum unsere Kunden begeistert.