

Kundenfokussierte Personalentwicklung

Im Bereich Personalentwicklung (PE) verwundert mich immer wieder die Tatsache, dass der externe Kunde, der letztlich das Geld für die Produkte und Dienstleistungen des Unternehmens bezahlt, im Tagesgeschäft von PE-Abteilungen überhaupt nicht existiert. Alle PE-Maßnahmen richten sich ausschließlich an den Bedürfnissen der internen Zielgruppen aus, ohne jemals die externen Kunden zu befragen, was z. B. ein "Verkaufs-/Servicetraining" inhaltlich behandeln müsste, um wirklich erfolgreich zu sein. Des Weiteren kennen die meisten PE-Mitarbeiter/Innen externe Kunden nur vom Hörensagen.

Nach meiner Einschätzung werden Lernkooperationen mit externen Kunden unter dem Einfluss von Social Media immer wichtiger und damit zu einer wirkungsvollen Lernquelle. Doch obwohl externe Kunden das wichtigste Glied in der Wertschöpfungskette sind, werden sie von der aktuellen PE-Arbeit ausgeschlossen. Das mag zum einen damit zusammenhängen, dass die Kundenhoheit in vielen Unternehmen bei der Marketingabteilung liegt und diese nur wenige Berührungspunkte zur Personalentwicklung hat. Zum anderen zeigt ein Großteil der PE-Abteilungen ein zu geringes Interesse an den externen Kunden. In der Regel werden nur die internen Kunden bedient, so dass PE-Maßnahmen zu stark von "innen" und nicht vom "Markt" abgeleitet werden. Eine wirklich kundenfokussierte Personalentwicklung findet nicht statt.

Im Folgenden habe ich einige Fragen aufgeführt, die Sie zum Nachdenken und Diskutieren mit dem Ziel verwenden können, externe Kunden intensiver in Ihre Personalentwicklung zu integrieren:

- Wann hatten Sie Ihren letzten externen Kundenkontakt?
- Auf welche Weise erfahren Sie, was der externe Kunde will bzw. nicht will?
- Wie könnten Sie den externen Kunden aktuell in Ihre PE-Arbeit einbinden?
- Worin liegen die Chancen und Risiken dieser neuen Lernoptionen?
- Welche neuen Maßnahmen und Formate könnten sich aus der Zusammenarbeit mit externen Kunden ergeben?
- Was hat bis dato eine Integration des externen Kunden in die aktuelle Entwicklungsarbeit verhindert?
- Welche Fragen im Zusammenhang mit diesem Thema müssten noch gestellt werden?

Fazit:

Eine kundenfokussierte Personalentwicklung bietet neue Chancen für innovative Konzepte und unterstützt damit ihre Wertschöpfungsarbeit für das gesamte Unternehmen.

Das Buch von Dave Ulrich "HR Transformation – Building Human Resources from the Outside In" unterstreicht die Wichtigkeit dieser Realität als Treiber von PE-Innovationen.