



Veränderung durch CRM

von Christian Beckert

In der Vergangenheit gab es schon viele Diskussionen über CRM. Für die Business Aviation ist ein angepasstes CRM jedoch ein Muss. Von CRM werden nicht nur die Betreiber von Business Jets profitieren, sondern vor allem die solventen Kunden.



Melburn McBroom war ein tyrannischer Chef, der seine Mitarbeiter mit seiner Launenhaftigkeit einschüchterte. Das wäre vielleicht nicht aufgefallen, hätte McBroom in einem Büro oder in einer Fabrik gearbeitet. Aber McBroom war Flugkapitän.

Als McBroom sich am 28. Dezember 1978 im Anflug auf Portland, Oregon befand, bemerkte er ein Problem mit

einem der Fahrgestelle. Also ging er in eine Warteschleife, kreiste in großer Höhe über dem Flugfeld und bastelte währenddessen an dem Mechanismus herum.

Während McBroom sich wie besessen an dem Fahrwerk zu schaffen machte, ging die Kraftstoffanzeige der Maschine stetig gegen Null. Seine Kopiloten fürchteten sich jedoch so sehr vor McBrooms Zorn, dass sie nichts sagten, nicht einmal, als die Katastrophe absehbar war. Beim Absturz der Maschine kamen zehn Menschen zu Tode.

Dieses spektakuläre Beispiel stammt vom amerikanischen Wissenschaftsjournalisten und Bestseller-Autor Daniel Goleman und es zeigt eines: Top-Fachwissen und fliegerisches Können alleine sind nicht mehr für eine Führungskraft ausreichend, auch der zwischenmenschliche Bereich muss stimmen. So erweist sich zum Beispiel die Motivationsfähigkeit als ein enorm wichtiger Teil der Managementverantwortung aus. Es

genügte Jahrzehntlang einen hohen IQ zu besitzen. Doch die soziale Kompetenz, die Kontakt- und Konfliktfähigkeit ist in den letzten Jahren immer wichtiger geworden.

Das Bild des alleinig agierenden, rational denkenden Machers muss mehr und mehr der Vergangenheit angehören. Solche Vorgesetzte verhindern eine Teambildung, fördern vielmehr Ängstlichkeit und Frustration. Dadurch nimmt die Produktivität ab, und es kann unter den Arbeitnehmern zu schlimmen Mobbing-Fällen kommen.

Jeder Pilot hat sich schon einmal bei einem CRM Seminar Gedanken darüber gemacht, warum bei den gezeigten Seminarbeispielen ein anderer Pilot sich in eine, für ihn ungünstige Situation hineinmanövriert, die augenscheinlich doch so klar zu lösen wäre, und in der es so einfach zu sein scheint, die Fehlerkette zu durchbrechen.

CRM Fakten

Wann passieren die meisten Vorfälle

- 80% durch gestörte Arbeitsatmosphäre
- 80% durch Mangel an Führung und Zusammenarbeit
- 70% durch falsche Entscheidung
- 53% durch Kommunikationsprobleme
- 30% falsche Situational Awareness
- 12% durch Alleingang vom Kapitän
- 7% durch Übermüdung

Unfälle können wir uns nicht leisten!

Veränderung durch CRM

Die Lösung:

CRM Konzeption von Aviation Screening

Als wirkungsvolles Instrument für sicheren und effizienten Flugbetrieb wollen wir mehr tun als CRM nur „abzuhaken“.

Wir stehen für die tatsächlich erreichten Veränderungen, die sich in der Einstellung und dem Verhalten zeigen werden.

Jede Firma ist anders. Sie schildern uns bei einem Vorgespräch einfach Ihre Ziele und erhalten von uns ein ganzheitliches und langfristig angelegtes CRM-Konzept.

Wir stellen uns auf Sie ein. Wir konzeptionieren für Sie eine völlig neuartige Verfahrensweise von CRM durch die Adaption der Unterschiede im speziellen zwischen Business Aviation und Airline.

Fachlich auf dem neusten Stand gestalten wir ein angenehmes Umfeld, in dem man gerne lernt. Langweilige Unterrichte und öde Trainingslocations gibt es bei uns nicht. Nur wer sich wohl fühlt arbeitet auch effektiv.

Die Philosophie für einen CRM Unterricht von Aviation Screening ist eine andere, als für jeden anderen CRM Kurs der von Konkurrenten angeboten wird.

Aviation Screening ist sich sehr wohl der Unterschiede zwischen Business Aviation und Airline bewusst.

Diese unterscheiden sich teilweise erheblich:

- Geringere Anzahl jährlicher Flugstunden
- Minimaler Wechsel bei der Crewzusammensetzung

- Anflüge wenig bekannter bis gänzlich unbekannter Airports mit teils niedriger Ausrüstung seitens des Airports

Daher bieten wir einen völlig neuartigen Ansatz von CRM durch die Anpassung an die Besonderheiten in der Business Aviation.

Ziel von Aviation Screening ist es, die Sicherheit von Business Aviation Unternehmen zu erhöhen. Die Tools die dabei verwendet werden kommen teilweise von Airlines, es werden jedoch auch eigene entwickelt und verwendet.

Unser Bestreben ist es, die Aufmerksamkeit nicht nur der Piloten, sondern des ganzen Unternehmens zu bekommen, damit eine sichere Durchführung des Flugbetriebes gewährleistet werden kann. Dies kann aber nur gelingen, indem man erfolgreich die Mitarbeiter des jeweiligen Unternehmens für eine sichere Operation sensibilisiert und deutlich macht, dass ohne eine gute Sicherheitsphilosophie kein Flugzeug auf Dauer ohne Vorfall betrieben werden kann und darüber hinaus ein Accident oder Incident schwerwiegende Folgen für das Unternehmen nach sich ziehen würde.



Durch das von Grund auf veränderte CRM von Aviation Screening werden Seminare und Trainings endlich attraktiv gestaltet, so dass Sie sich als Executive Company von anderen abheben und Ihre Mitarbeiter und schließlich auch Ihre Kunden positiv und nachhaltig davon profitieren werden.

Wir begleiten Sie dabei, mit Lösungen aus einer Hand. Angemessen, wirkungsvoll, einfach.

Nehmen Sie Kontakt zu uns auf damit wir auch Ihr Unternehmen von unserem neuen CRM begeistern können. Es ist an der Zeit etwas zu verändern.

- **Maßgeschneidert auf Ihr Unternehmen**
- **Perfekte Rahmenbedingungen**
- **Ganzheitlicher Ansatz**
- **Mehr als nur das Pflichtprogramm**
- **Führung und Konfliktmanagement aus einer Hand**
- **Für eine nachhaltige Verhaltensänderung**
- **Das beste CRM für die Business Aviation**

Kontakt unter Tel.: +49 7158 913 44 20
crm@aviationscreening.com

Veränderung durch CRM

Feedback

Stimmen von Teilnehmern:

"Interessanter Weg und praktische Verdeutlichung von Entscheidungswegen."

"Sehr viel Anregungen und Eigeninitiative. Interessante Theorien, gute praktische Anwendung."

"Guter Aufbau und Mischung, kurzweilig und einprägend."

"Zusammenhänge aufzeigend, Mensch-Aufgabe-Entscheidungen."

"Allgemein gutes Klima, neue Anregungen. Gruppenarbeit und die Analyse danach wie Gruppenarbeit und Grundlagen der Kommunikation."

„Viel mitgenommen, Danke!“

„Hatte selten so ein gutes CRM. Fazit: Viel gelernt!“

„Wenig Abschweifung in Unwichtiges.“

„Tolle Praxisbeispiele und sehr detailliert. Sehr kompetenter Dozent + Gruppe.“

„Praxisnah, Anregungen für die Praxis.“

„Nicht zu monoton für viel Stoff, Roter Faden war klar vorhanden.“

„Über Entscheidungsfindung hätte ich gern mehr erfahren.“

„Bis auf den Zeitfaktor, sorry, fand ich es eines der besten CRM-Kurse.“

„Weiter so!!“

