



Kategorie	Personalentwicklung/Qualifizierung – Nr. 02
Projekttitel	Gemeinsam!gestalten wir Führung und Zusammenarbeit - Transformation im Kundenservice der Hallesche
Zusammenfassung des Projektes	<p>Unsere Welt befindet sich in einer ständigen Transformation. Das Change-Programm gemeinsam!gestalten hat das Ziel, jeden Mitarbeitenden der Hallesche Krankenversicherung im Kundenservice auf das New Normal der Gesundheitsbranche sowie der eigenen Arbeitswelt vorzubereiten. Wir sind gefordert, unsere Kunden bei allen Fragen proaktiv und partnerschaftlich zu begleiten. Dafür treten die Mitarbeitenden der Hallesche unseren Kunden als „GesundheitsPartner“ gleichwertig gegenüber. Um dies zu erreichen, unterstützen wir unsere Mitarbeitenden mit stärkerer Eigenverantwortung aktiv am Kundenservice mitzuarbeiten. Die eigenen Stärken dabei zu erkennen und im Team eigenverantwortlich umzusetzen, erhöht die Zufriedenheit, die man für die zukünftige und immer anspruchsvollere Arbeit benötigt. Wir sind im Home-Office dem „New Normal des Lernens“ mit dynamischen Methoden wie hybriden und virtuellen Workshops und dem "Loop Approach" nach S. Klein und B. Hughes begegnet. Die drei Team- und Führungskräfte-Workshops bauen, pro Team, aufeinander auf und jedes Teammitglied sowie auch jedes Team darf sich Zeit für Lernschleifen nehmen, um die neuen Methoden auszuprobieren, anzupassen und gemeinsam zu gestalten – daher kommt auch der Name des Projekts! Die begleitende Kommunikation erfolgt durch regelmäßige Posts auf der Firmenplattform und Intranetseite, durch Transfer-Themenmails an die Führungskräfte und Intranet-Artikel sowie Eigen-Dreh-Videos der Teilnehmenden. Zudem finden monatlich virtuelle Sprechstunden für alle Interessierten statt. Die Nachhaltigkeit des Projekts wird durch aktive Begleitung der Führungskräfte durch Coaching, Austausch und Vernetzung sowie aktive Lernbegleitung der Teams sichergestellt und gemeinsam gestaltet.</p>

ALH Gruppe
Reinsburgstraße 10
70178 Stuttgart

Ansprechpartnerin:
Frau Bettina Mueschen
Tel. 0711-66032252
bettina.mueschen@hallesche.de