

**Themenumfeld:**

**Digitalisierung / Digitale Transformation, Industrie 4.0, Unternehmensstrategie, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung / Human Resource Management, Humanism / Human Factors, Menschenmanagement / Human Relations**

## Tagesseminar

*Menschen machen Unternehmen erfolgreich und nicht die Digitalisierung!*

### **Digitale Transformation mit Human Touch**

#### **Das Erfolgsgeheimnis der Digitalisierung, die den Menschen in den Mittelpunkt stellt**

*Über eine Digitalisierung, die den „Human Factor“ berücksichtigt, die eigene Marktstellung stärken, den Wettbewerbsvorsprung ausbauen und nachhaltig wachsen!*

### Zielgruppe

Ein innovatives Impuls-Seminar, das zum Nachdenken anregt und zum Handeln motiviert, für alle **Führungskräfte und Manager/-innen aus den Bereichen Strategie, Organisationsentwicklung, Personalentwicklung, IT, Marketing, Kommunikation und Kundenmanagement in kleinen, mittleren und großen Betrieben in allen Branchen**, die (mit-)verantwortlich für die digitale Transformation ihres Unternehmens bzw. für das Vorantreiben der Digitalisierung von Geschäftsmodellen, Produkten, Prozessen, Abläufen und Maßnahmen sind und alle Menschen unter dem Dach ihres Unternehmens sensibilisieren, motivieren, aktivieren und mobilisieren wollen.

Das Seminar erfordert keine speziellen Vorkenntnisse und eignet sich auch für **Unternehmer/-innen mit Personalverantwortung** in Klein- und Mittelbetrieben, sowie für **Freiberufler und Selbständige mit eigenen Mitarbeitern/-innen**.

### Veranstaltungsdauer / Ablauf

- 1 Tag
- 09:00 Uhr - 17:00 Uhr
- inklusive 1 Mittagspause (ca. 45 Minuten)
- inklusive 2 Kaffeepausen am Vor- und Nachmittag (jeweils ca. 20 Minuten)

## Ziele / Nutzen

Zwar lässt sich die digitale Transformation hierzulande nicht mehr umkehren und Marketing, Kommunikation und Vertrieb werden in Zukunft in allen Bereichen verstärkt auf neue Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI), Chatbots, Cloud Computing, Big Data / Smart Data, Augmented Reality (AR) oder das "Internet der Dinge" (IoT) setzen, doch Ausgangspunkt für einen erfolgreichen Weg bei der Umsetzung der digitalen Revolution im eigenen Unternehmen kann nur der Mensch (und nicht die Technik) sein. Von daher ist die Antwort auf die Frage „Verlernen wir im Zeitalter von Industrie 4.0 persönlich miteinander zu kommunizieren?“ ein klares „Nein“!

- In dieser Impuls-Seminar-Veranstaltung machen wir Sie fit für einen erfolgversprechenden digitalen Wandel in ihrem eigenen Unternehmen.
- Nach dem Besuch dieses Seminars verstehen Sie, dass Digitalisierung mit dem Menschen entsteht und für den Menschen da ist.
- Das Training hilft bei der Vorbereitung auf die Herausforderungen tiefgreifender Veränderungen im Zuge der digitalen Transformation.
- Die Veranstaltung gibt Ihnen wertvolle Impulse für eine stärkere Fokussierung auf den Mensch bei der konkreten Umsetzung entsprechender strategischer, organisatorischer, kultureller und personalentwicklungsspezifischer Veränderungen im Unternehmen.

Ohne den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen, wird die Implementierung der Digitalisierung in Wirtschaft und Gesellschaft nicht gelingen. Die humane Form der Digitalisierung lässt die individuellen Charaktereigenschaften, Haltungen, Wünsche und Bedürfnisse der Menschen hinter den Mitarbeitern und Führungskräften nie außer Acht. Holen Sie sich in diesem topaktuellen Seminar den entscheidenden Anstoß und das Erfolgsrezept für die Transformationsprozesse in Ihrem Hause!

- Erkennen Sie, was Mitarbeiterorientierung im digitalen Zeitalter bedeutet und identifizieren Sie typische Bedürfnisse der Menschen hinter Ihren Mitarbeitern.
- Erfahren Sie, dass der größte Teil des Marketingerfolgs weiterhin auf menschlicher Interaktion oder auf höchstpersönlicher Kommunikation beruht.
- Lernen Sie Ansätze für mehr "Human Touch" im digitalen Wandel kennen.
- Entwickeln Sie ein Verständnis, wo Ihr eigenes Unternehmen im digitalen Wandel aktuell steht und welches die wichtigsten Aktionsfelder einer humanzentrierten Digitalisierung sind.
- Generieren Sie erste konkrete Ideen zur Förderung der wirklich relevanten digitalen Kompetenzen (v.a. Offenheit und Neugier, Erfahrungs- und Anwendungswissen, Flexibilität und Resilienz, Vernetzungsvermögen und Teamfähigkeit), einer offenen und veränderungsbereiten digitalen Unternehmens- und Führungskultur und von ergonomischen New Work-Strukturen in Ihrem Unternehmen!
- Erhalten Sie wertvolle Inputs und Tipps, wie man zu einem einheitlichen Verständnis von Digitalisierung im Unternehmen kommt und wie man die Menschen, die Technik und die neue Realität in Einklang bringt.



Europäisches Institut  
für angewandtes  
Kundenmanagement

## Mehrwert für die Teilnehmer/innen

Alle Teilnehmer/innen erhalten zusätzlich zu einem **PDF-Dokument mit den Präsentationsfolien** des Referenten und zum **Teilnahme-Zertifikat** eine Auswahl ergänzender **Fachartikel, Whitepaper, Checklisten und Übersichten** zum Thema „Digitale Transformation mit Human Touch“ – selbstverständlich als digitale Dokumente.

**Während des eintägigen Seminars besteht für alle Teilnehmer/-innen die Option, eigene Erfahrungen und Erlebnisse in Transformationsprozessen im eigenen Unternehmen einzubringen und gemeinsam mit dem Trainer und den Kollegen/-innen zu reflektieren.**

## Programm

Wir leben in Zeiten, die voller Dynamik sind, in denen die Zukunft immer schwerer zu prognostizieren ist, in Zeiten, in denen Geschäftsmodelle plötzlich in Frage gestellt werden, Herausforderungen durch Wettbewerber aus der ganzen Welt bestehen und sogar Konkurrenten aus anderen Branchen in unseren Markt drängen. Wir leben in Zeiten, in denen alles digitalisiert wird, was sich digitalisieren lässt: die Interaktion mit Kunden, operative Geschäftsprozesse, interne Arbeitsabläufe. Digitale Technologien wie die Sozialen Medien, die mobile Kommunikation, das Internet der Dinge (IoT) oder Business Analytics verändern Unternehmen grundlegend.

**Doch was machen die zahlreichen innovativen Startups in der Industrie 4.0-Epoche anders als die herkömmlichen Unternehmen hierzulande? Worin unterscheiden sich die Digitalen Pioniere wie Google, Facebook, YouTube, Amazon oder wirecard und das Personal, das dort arbeitet? Die besondere Organisation der Arbeit und der Zusammenarbeit, die Unternehmenskultur-Säule „Freies Spiel der Ideen“ und v.a. die besondere Beziehungsqualität („Human Relations“) scheinen die Grundlagen für den Erfolg dieser erfolgsverwöhnten Unternehmen zu sein.**

Trotz aller Hindernisse und Hürden in der digitalen Welt: Nichtstun ist keine Option! Geben wir unseren Mitarbeitern und Führungskräften nicht das für die Digitalisierung notwendige Knowhow an die Hand, nehmen wir nicht frühzeitig ihre Ängste und Ressentiments, trainieren wir nicht regelmäßig ihre Veränderungsbereitschaft und machen sie von Anfang an zu unseren Mitstreitern, dann werden wir vielleicht schon bald eine wesentlich kleinere Rolle auf dem Markt spielen und vor ganz anderen Herausforderungen stehen als schlechte Netzabdeckung auf dem Land oder unzureichende Datenübertragung beim Videostreaming. Wer bei der Entstehung neuer Geschäftsmodelle, neuer Prozesse, neuer Vertriebs- und Kommunikationswege und neuer Produkte die Technik und nicht den Menschen in den Mittelpunkt stellt, wird daran scheitern. Das war auch schon vor dem digitalen Zeitalter so. Technologie kann also nie Selbstzweck sein.

**Digitalisierung ist Transformation und Transformation ist Veränderungs-, Personal- und Kundenmanagement, kurz: „Change Management“ und „Human Resource Management“ (oder besser und kürzer ausgedrückt „Human Relations“ oder „Menschen-Management“).**

## Auszug aus dem Inhalt

- Zusammenschmelzen der Welten (online & offline, analog & digital, automatisch & persönlich, virtuell & real) zu einem einzigen Betätigungsfeld für das Unternehmen und zu einem einzigen Erlebnisraum für den Kunden
- Die Digitalisierung und die Folgen: Digitale Transformation oder Digitale Disruption?
- Zukunft der Arbeit (Business-Modelle und Organisationsformen, Management und Führung, Recruiting und Personalentwicklung, Arbeitsteilung zwischen Mensch und Roboter, systematischer Austausch der Mitarbeiter untereinander und professionelles Networking als „Lernkommunikation“, Beschäftigte als Trendscouts & Zukunftsforscher)
- Gewandelte Ansprüche an die Unternehmenskultur und die interne Kommunikation, die Haltung des Managements und den Führungsstil, die Arbeitsorganisation und das Miteinander im Betrieb, sowie an die Beziehung und die Nähe zu den Mitarbeitern
- Volatile Welten, fraktale Unternehmen und fluide Kunden als Anknüpfungspunkte für ein paar Gedanken über die Ressource „Mensch“ und seine unnachahmlichen Talente
- Von der Informations- und Wissensgesellschaft über die Netzwerk- und Shareconomy-Gesellschaft zur Bewusstseinsgesellschaft, zur holokratischen Gesellschaft und zu einer neuen Ära der Romantik
- Neue Dimensionen der Menschlichkeit, der Usability und der Ergonomie: Human Centricity & Human Orientation, Human Relations & Human Touch Points, Human Value & Human Equity, ...
- Identität und Charakter, Präsenz und "Anfassbarkeit", Position und Profil, soziale, emotionale und kommunikative Kompetenz als Schlüssel-Erfolgsfaktoren der modernen Unternehmenspersönlichkeit
- Wertschätzung von Marken über Menschen-Ähnlichkeit & Human Touch, Persönlichkeit & Individualität, Emotionalität & Empathie, Charisma & Haltung
- Was müssen Unternehmen tun, um die Digitalisierung erfolgreicher zu meistern?
- Wie man neue Denk- und Arbeitsweisen gewinnt, wichtige Trends möglichst früh erkennt, unternehmerisches Denken fördert oder Innovationsimpulse generiert
- Erfolgs-Mix der Digitalisierung: Talent, Passion, Denken in Szenarien, Kreativität, Innovationskraft, Wissen, Partnerschaften, Kundennähe, Menschlichkeit, Agilität, Veränderungsbereitschaft
- Praxisfall: Automatisierter oder persönlicher telefonischer Kundenservice? (Human Touch oder technische Features am Kundenbedürfnis vorbei bei Hotlines, Sprachdialogsystemen, sprachgesteuerten Menüs und Chatbots)
- Ideen gegen Unsicherheit und Desorientierung, Resignation und Frust, Kommunikationsmängel und Wissensdefizite im Team

## Methodik-Didaktik

Der erfahrene Change Management Coach und Kommunikationsberater Alexander Schell und sein Team vermittelt den Teilnehmern/-innen neue und ungewöhnliche Denk- und Handlungsansätze zur Bewältigung der digitalen Transformation, die vom eifk aus der Praxis für die Praxis entwickelt wurden. Die Trainer sind Erwachsenenbildungsprofis und präsentieren die verständlich aufbereiteten Lerninhalte interessant, kurzweilig und unterhaltsam. Der jeweilige Erfahrungshintergrund der Teilnehmer/-innen steht während dieses Seminars stets im Mittelpunkt.

Moderne multimedial unterstützte Lernkommunikation, Praxisbeispiele, Transferaufgaben, Diskussionen in der Gruppe machen einen gewichtigen Teil dieses Impuls-Seminars aus.

**Während des eintägigen Seminars besteht für alle Teilnehmer/-innen die Option, eigene Erfahrungen und Erlebnisse in Transformationsprozessen im eigenen Unternehmen einzubringen und gemeinsam mit dem Trainer und den Kollegen/-innen zu reflektieren.**