

Großangelegte Schulungskampagne

Qualitätsvorsprung nutzen

Seit drei Jahren ist Kühne + Nagel nach Cargo 2000 Phase 2 zertifiziert – immer noch als einziges Logistikunternehmen weltweit. Um diesen Vorsprung in vollem Umfang auszuschöpfen, führt das Unternehmen zurzeit neue, auf diesem Qualitätsstandard basierende Luftfrachtprodukte ein.



Modernes E-Learning.

In diesem Zusammenhang gab es erstmals eine groß angelegte Schulungskampagne – «Blended Learning» heißt das Schlagwort. Dabei wird der traditionelle Gruppenunterricht mit modernen Formen von E-Learning verknüpft.

Insgesamt 1.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den für die Produkteinführung ausgewählten 15 Schlüsselmärkten – darunter Deutschland, Frankreich, Hongkong, Großbritannien und die USA – galt es in das Schulungskonzept einzubeziehen.

Lernen in drei Phasen

Für die Ausarbeitung der Lerninhalte zeichneten die Kühne + Nagel Cargo 2000-Produktentwickler sowie das zen-

trale Corporate Training Team gemeinsam verantwortlich.

Vermittelt wurde der Lehrstoff in drei Phasen: Zuerst wurden die Mitarbeiter durch eigens entwickelte computerbasierte Trainingsmodule auf einen einheitlichen Kenntnisstand über Cargo 2000 gebracht und die Vorteile der Zertifizierung sowie Markttrends in der Luftfracht verdeutlicht. In der zweiten Phase führten intern ausgebildete Trainer im Gruppenunterricht in den jeweiligen Niederlassungen in die Besonderheiten der neuen Produkte KN Express, KN Expert und KN Extend ein. Hier legte das Organisations-Team Wert darauf, dass sich die teilnehmenden Fachleute aus dem Vertriebsbereich und dem operativen

Geschäft austauschen konnten. In einer dritten Phase kurz vor der Produkteinführung im jeweiligen Markt arbeiteten die Teilnehmer am PC ein Zertifizierungs-Modul durch. Der Lernfortschritt und -erfolg der Teilnehmenden wurde zentral koordiniert und kontrolliert.

Durchweg positiv war am Ende das Echo der Schulungsteilnehmer hinsichtlich dieser modernen Lernform. Und auch das Ergebnis stimmt: Die Produkteinführung in den 15 Märkten geschah reibungslos und sehr erfolgreich.

Was ist Cargo 2000?

Cargo 2000 ist eine Interessengemeinschaft des Internationalen Lufttransportverbandes IATA, in der sich über 50 namhafte Carrier, Luftfrachtspediteure und Handlingagenten zusammengeschlossen haben. Ziel der Initiative ist es, durch Prozessanalysen und einen weltweiten Qualitätsstandard die Transportprozesse in der Luftfrachtindustrie zuverlässiger zu machen und die Qualität, etwa Transportzeiten, Pünktlichkeit oder Bereitstellung der Fracht am Ankunftsort, eindeutig zu messen. Die Implementierung von Cargo 2000 umfasst drei Phasen. Phase eins und zwei, Überwachung des Transports Flughafen-zu-Flughafen und interaktive Haus-zu-Haus-Planung und -Steuerung, und Phase drei, das Echtzeit-Transportmanagement auf Packstückerbene von Haus zu Haus.