

Strukturen laufend hinterfragen

Porträt. Helga Freund ist Vorständin der Verkehrsbüro Group. Für den Konzern hat sie den Direktvertrieb maßgeblich aufgebaut. Und sie will, dass sich ihre Mitarbeiter „etwas trauen“.

VON MICHAEL KÖTTRITSCH

Helga Freund ist nicht unzufrieden: Gut fünf Prozent mehr Buchungen für diese Wintersaison in Österreich beobachtet sie im Vergleich zum Vorjahr. Auch die ablaufenden Weihnachtsferien seien gut gelaufen, sagt das Vorstandsmitglied der Verkehrsbüro Group. Und das, obwohl Österreich zuletzt ja nicht gerade in Schnee versunken sei. Auch wenn einwöchige Urlaube in der Zeit zwischen Weihnachten und Dreikönigstag auf Kosten von zwei- oder dreitägigen an Bedeutung verlieren würden.

Einer von vielen Trends, die Freund beobachtet. Seit Oktober 2015 gehört die 55-Jährige dem Vorstand der Verkehrsbüro Group an und verantwortet die Bereiche Kongressorganisation, Leisured-Touristik und Geschäftsreisen und darüber hinaus auch die IT. Die immer flexibler werdenden Wünsche der Kunden sind auch ein Grund dafür, dass Freund die Strukturen des Unternehmens laufend hinterfragt, um sie entsprechend zu adaptieren.

Sie habe die verschiedenen Produktentwicklungen gebündelt, sagt Freund, die zwischen Kitzbühel und Wien pendelt, und gleichzeitig den Einkauf aufgestockt: Der muss mitunter bereits eineinhalb Jahr im Voraus Kontingente für Reiseangebote sichern, manchmal bleiben ihm aber nur wenige Tage dafür.

Unter der Führung der gebürtigen Wildschönauerin wurden auch eine E-Commerce-Abteilung und eine Forschungs Kooperation mit Statistikern der TU Wien gestartet. Denn auch für Reiseanbieter geht es darum, möglichst viele Daten über (potenzielle) Kunden zu sammeln: „Damit wir Kunden noch besser ansprechen und ihnen die richtigen Produkte anbieten können.“

Und noch eine Einheit hat sie installiert: jene, die Preise vergleicht. Das ist wichtig, wenn sie etwa für Marken wie Hofer oder Tchibo Angebote schnürt. „Wenn wir nicht gewährleisten können,



Helga Freund freut sich über gut fünf Prozent mehr Buchungen für Urlaub in Österreich in dieser Wintersaison.

[Clemens Fabry]

dass die Produkte tatsächlich zum besten Preis angeboten werden, würde das einen Imageschaden nach sich ziehen“, sagt Freund. Der Direktvertrieb liegt ihr am Herzen. Schließlich ist sie es, die maßgeblich dazu beigetragen hat, dass Eurotours, das Unternehmen, dem sie nach wie vor als Geschäftsführerin vorsteht, zu einem der größten Direktreiseveranstalter in Mitteleuropa wurde. Auf diese Kompetenz greift seit wenigen Tagen auch die „Bild“-Zeitung mit ihren Reiseangeboten zurück.

Fehler dürfen passieren

Entsprechend will sie auch mit ihrem Führungsstil die Flexibilität der rund 3000 Mitarbeiter fördern. „Mir ist wichtig, dass alles offen angesprochen wird“, sagt Freund, die Erfolge genauso wie Fehler, die passieren und passieren dürfen. Ebenso wichtig ist ihr, dass Mitarbeiter selbstständig Entscheidungen treffen und „sich etwas trauen.

Wenn man drei Jahre an einem Projekt tüfteln muss, dann wird das nichts“, sagt sie. So viel Zeit gebe der Markt nicht her. Und man müsse auch hellhörig genug sein zu erkennen, wenn ein Projekt in die falsche Richtung laufe. Oder wenn ein Projekt seiner Zeit voraus sei. So scheiterte die Idee, den Reisebüros Verkaufsberatung per Video zu ermöglichen, vor einiger Zeit an den

ZUR PERSON

Helga Freund (55) gehört seit Oktober 2015 dem Vorstand der Verkehrsbüro Group in Österreich an. Sie verantwortet die Bereiche Kongressorganisation, Leisured-Touristik und Geschäftsreisen. Daneben ist die gebürtige Wildschönauerin, die zwischen Kitzbühel und Wien pendelt, seit 2012 Geschäftsführerin der Verkehrsbüro-Tochtergesellschaft Eurotours, einer der größten Direktreiseveranstalter Mitteleuropas, der etwa die Produkte für Hofer Reisen schnürt.

technischen Möglichkeiten – heute sieht das ganz anders aus.

Freund selbst hat über die Jahre in verschiedenen Bereichen des Konzerns, und sich so an die Spitze gearbeitet. Die Politik, dass Führungskräfte aus den eigenen Reihen kommen, behält sie nicht nur aus diesem Grund bei. „Wir haben mit Quereinsteigern nur wenige gute Erfahrungen gemacht“, sagt sie. Daher investiert die Verkehrsbüro Group in die Weiterbildung der Mitarbeiter: 700.000 Euro waren es allein im vergangenen Jahr. Das einerseits, um die Mitarbeiter auf dem Laufenden zu halten. Die Reisebüromitarbeiter etwa haben die Möglichkeit, ein Online-Microlearning-Angebot zu nutzen, um sich unter anderem für die Digitalisierung ihrer Tätigkeit vorzubereiten. Andererseits aber auch, um die Mitarbeiter im Unternehmen zu halten. Denn gerade im Hotelsektor sei es nicht einfach, an gute Mitarbeiter zu kommen.

Jobtrends 2017: Viel Technik und viel IT

Die Digitalisierung verlangt nach neuen Berufsbildern.

Der Jahreswechsel bringt es mit sich, dass über alle möglichen Trends nachgedacht wird. Die deutsche PMSG hat entsprechend eine Liste mit Trendberufen veröffentlicht. Darin finden sich durchaus Ideen für die Berufswahl.

Und übrigens: Unterstützung beim Berufseinstieg bietet auch der Berufseinstiegsguide der „Presse“, der am 28. Jänner erscheinen wird.

► **E-Sports-Manager:** Die Gaming-Branche boomt und die Umsätze im E-Sport-Segment (Electronic Sports) steigen. Gefragt sind daher E-Sports-Manager, die vom Community- bis zum Projektmanagement als Allrounder einsetzbar sind.

► **Softwareentwickler** für Virtual-Reality-Anwendungen: Mit Virtual-Reality-Brillen blicken wir in eine neue Welt. Spiele und Anwendungen geschehen um den Nutzer herum.

► **Robotikingenieure:** Der Trend geht in Richtung computergesteuerter Prozesse. Fließbandroboter gehören längst zum Repertoire moderner Industrieunternehmen. Doch die Robotik geht weiter: Kassier- und Kanalarbeiten werden in Zukunft von Robotern übernommen werden.

► **Ingenieure für Luft- und Raumfahrt:** Nicht nur die unbemannten Drohnen beschäftigen die Zentren für Luft- und Raumfahrt. Gesucht werden Physiker, Mathematiker, Astronomen und Techniker.

► **Lebensmitteltechniker und -kontrolloren:** Die Lebensmittelproduktion unterliegt strengen Reglementierungen. Verstöße können verheerende Folgen nach sich ziehen. Lebensmitteltechniker sind einerseits eine Kontrollinstanz, andererseits unterstützen sie Unternehmen bei der sauberen Herstellung. Darüber hinaus sind sie auch an der Entwicklung neuer Produkte beteiligt. (red.)

„Auch das Improvisieren muss man trainieren“

Training. Was können Führungskräfte von Stand-up-Comedians wie Dan Aykroyd, James und John Belushi oder Bill Murray lernen? Das Improvisieren. Das in Österreich neue Format „The Quest“ soll Kreativprozesse fördern.

Es gibt einiges, was Führungskräfte von Künstlern lernen können. Zum Beispiel: Künstler können mit Leere und Ungewissheit gut umgehen. „Das ist das tägliche Geschäft in der kreativen Arbeit“, sagt Susanne Pöchacker, Diplomphysikerin, Trainerin, systemischer Coach, Moderatorin und einer breiten Öffentlichkeit seit elf Jahren als Mitglied des ORF-Rateteams bei Oliver Baiers „Was gibt es Neues?“ bekannt.

Künstlerisches Arbeiten sei das beste Training für Führungskräfte und Menschen in der Businesswelt – gerade in einer Zeit, die gern als „vuca“ – volatility, uncertainty, complexity, ambiguity – also als unberechenbar, ungewiss, komplex und ambivalent bezeichnet wird.

Deshalb bietet Pöchacker gemeinsam mit Jeanne Lambin im Jänner mit „The Quest“ erstmals in Österreich ein vom Improvisationstheater abgeleitetes Workshop-Format an. „The Quest“ hilft dabei, bewusste und unbewusste Muster zu erkennen, gibt einen neuen Blick auf die eigenen Arbeits- und Denkweisen und erweitert das individuelle Improvisationsrepertoire.

Der eintägige Workshop knüpft an die Improvisationsmethoden des US-amerikanischen Schauspielers Del P. Close an, des Erfinders der Stand-up-Comedy und Coach namhafter US-Schauspieler wie Dan Aykroyd, James und John Belushi oder Bill Murray. Im Mittelpunkt stehen die Konzentration auf die eigenen Wahrnehmungen sowie der Prozess als solches. „Der Prozess ist das Ergebnis“, sagt Pöchacker. Ebenso, sich auf lose Strukturen einzulassen.

Was wird aus „Wald“ und „rot“?

Ausgangspunkt für „The Quest“ sind für jeden Teilnehmer zwei Begriffe, die zufällig ausgewählt werden: etwa „Wald“ und „rot“. Sich drei, vier Stunden mit diesen Begriffen selbstständig und selbstverantwortlich zu beschäftigen und eine Geschichte dazu zu finden, mit anderen Worten, sich auf die Unwägbarkeiten beim Nutzen von Freiräumen einzulassen, trainiere die Improvisationsfähigkeit, sagt Pöchacker. Ebenso stärke diese intensive Auseinandersetzung die Innovationskraft und den Umgang mit dem „inneren Zensor“, der unsere Gedanken reguliert und kon-



ZUR PERSON

Susanne Pöchacker (49) schreibt künftig für „Die Presse“ Wirtschaftsgedichte (siehe rechte Spalte). Die gebürtige Niederösterreicherin ist Diplomphysikerin, systemischer Coach, Trainerin, Moderatorin und Künstlerin. Seit 25 Jahren berät sie Institutionen in den Bereichen Personalentwicklung, Teambuilding und Sales. Sie steht seit 2002 regelmäßig auf der Bühne, seit elf Jahren ist sie Mitglied des ORF-Rateteams bei „Was gibt es Neues?“. [Jenis]

trolliert: „Es braucht Mut, und man muss üben, üben, üben. Denn auch das Improvisieren muss man trainieren“, sagt Pöchacker. „Viele setzen Improvisation ja mit Schlampelei gleich.“ Doch um beispielsweise am Klavier zu improvisieren, müsse man auch erst einmal richtig Klavier spielen können.

Selbstversuch unumgänglich

Noch etwas: Für das Improvisieren, sagt Pöchacker, sei „der Kontakt zum Moment“ wichtig. Der gehe über die viele Planung, die Führungskräfte zu leisten hätten, oft verloren. Auch dieser Kontakt und die Fähigkeit, das für den Moment Notwendige zu tun, werden durch „The Quest“ wieder aufgefrischt. Der Nachteil: Wie das Selbstmanagement müsse man all das selbst erleben, man kann es nicht vom Zuhören oder durch das Lesen lernen. (mhk)

„The Quest“ – Business Edition für Führungskräfte, Personalentwickler, Berater, Trainer, Coaches (24. Jänner) und „The Quest“ – Creative Workers Edition für Künstler & Kreativ-Dienstleister (26. Jänner), jeweils von 9 bis 18 Uhr in Wien in englischer Sprache. Infos: www.susannepoechacker.at

BUSINESS GEDICHT

VON SUSANNE PÖCHACKER

Hearing

Tasche.
Jacke.
Hose.
Oder doch den Rock.

Die PPT am Stick.
Das PDF schön laminiert.
Das Selbst spirituell auf Glanz poliert.

Themen aufbereitet.
Mindset vorbereitet.
Nichts wird fehlgeleitet.

Die Kommission.
Sie wartet schon.
Los, tanz was vor.

Erstgereiht.
Zweitgereiht.
Rausgeflogen. In nicht allzu hohem Bogen.

Hoch das Kinn. Nächstes Hearing nix wie hin.
Wieso kann ich davon denn nicht leben?
Mein bestes Ich beim Hearing geben.

info@susannepoechacker.at