



EVERYTHING **DiSG**  
A Wiley Brand

# Talententwicklung als Turnaround-Strategie für Wachstum

Wie ein Finanzdienstleister mit Everything DiSG® in die Zukunft investiert

Die Erfolgsgeschichte von:

**u1** **First United**  
Bank & Trust

## Für die gesamte Finanzdienstleistungsbranche war 2009 ein außergewöhnlich schwieriges Jahr. Neu umgesetzte Marktschritte und Strategien zur Steigerung des Shareholder Value begannen gerade erst, eine Wende in der sogenannten schwersten Krise seit der Weltwirtschaftskrise einzuleiten.

Banken und Hypothekengeber, Treuhand- und Investmentgesellschaften sahen sich gleichermaßen mit den Folgen konfrontiert: einem erheblichen Verlust des Verbrauchervertrauens und einer schlechten Arbeitsmoral. Während viele durch Personalabbau und die Reduzierung der Mittel für die Talentförderung ums Überleben kämpften, machte die US-amerikanische First United Bank & Trust von Oakland, Maryland, einen mutigen Schritt nach vorne. Sie verteilte ihre begrenzten Ressourcen auf die besten verfügbaren Schulungen um und konzentrierte sich darauf, ihre Mitarbeiter als Strategie für das Geschäftswachstum zu unterstützen, indem sie die leistungsstarken Everything DiSG®-Lösungen von Wiley nutzte.

### AUF EVERYTHING DISG BAUEN UND LEISTUNG ABLIEFERN

„Wir haben erkannt, dass aus finanzieller Sicht, allein mit Gehältern und Vergünstigungen, die Mitarbeiter unsere größte Investition sind“, erinnert sich Carissa Rodeheaver, Vorstandsvorsitzende und Geschäftsführerin. „Dennoch haben wir nicht genug Zeit und Energie für ihre weitere Entwicklung außerhalb der für ihre Arbeit erforderlichen Fachkenntnisse aufgewendet. Gerade in der Zeit nach der Krise mussten wir auf allen Ebenen Führungskräfte entwickeln, um allen zu helfen, die für mehr Effektivität notwendigen Kommunikationsfähigkeiten zu erlernen. Und wir hatten das Glück, Jeannette Fitzwater, eine autorisierte Partnerin und zertifizierte Trainerin von Everything DiSG, zur Verfügung zu haben, die uns an DiSG® heranzuführen konnte – Tools, die sich bereits als effektiv erwiesen haben, um bessere Arbeitsbeziehungen zwischen Managern und Mitarbeitern, in Teams und mit Kunden aufzubauen.“

Da Teams und Abteilungen mit dem größten Potenzial für Geschäftswachstum anvisiert wurden, waren die Trust und Investment Officers des Unternehmens die Ersten, die Everything DiSG® Sales in Aktion erlebten. Dabei handelt es sich um ein anpassbares DiSG-basiertes Tool, das speziell entwickelt wurde, um ihnen zu helfen, das einzigartige Kaufverhalten ihrer Kunden effektiv zu erkennen und sich daran anzupassen und so schließlich bessere gewinnorientierte Ergebnisse zu erzielen.

Innerhalb eines Jahres nach der ersten Verkaufsschulung fand First United weitere Bereiche, in denen Everything DiSG ebenfalls etwas bewirken konnte. Das Unternehmen band Everything DiSG® Management in ein bestehendes Coaching- und Mentoring-Programm ein – eines für alle Vorgesetzten. Auf diese Weise sollten die entscheidenden Fähigkeiten verbessert werden, die für den Aufbau solider, persönlicher Beziehungen mit direkt unterstellten Mitarbeitern sowie in der Befehlskette erforderlich sind. Auch diente es dazu, die Effizienz und Effektivität der strategischen Ausrichtung zu erhöhen. Als sich das Unternehmen dann auf die Führungsnachfolge konzentrierte, wurde Everything DiSG® Work of Leaders zu einem zentralen Bestandteil der Initiative zur Führungskräfteentwicklung von First United. Das Unternehmen bietet nun ein vollwertiges Programm für aufstrebende Führungskräfte an, das eine Zertifizierungskomponente beinhaltet und Talente dabei unterstützt, herauszufinden, wie ihr DiSG-Stil ihren Ansatz für die grundlegende Arbeit von Führungskräften prägt: das Schaffen einer Vision, das Erzielen von Einklang und das Eintreten für ihre Umsetzung. Das Programm umfasst auch Wechsel der Abteilungen, Leseaufgaben, Online-Kurse, strategische Aktionslernprojekte und die Betreuung von angehenden Führungskräften durch Mentoren, die als Führungskraft bald in den Ruhestand gehen.

„Wir wissen, dass wir Everything DiSG® nicht als einmalige Schulungsveranstaltung betrachten dürfen, um seine Kraft wirklich freizusetzen. Sein eigentlicher Wert liegt darin, dass es ein Tool ist, mit dem wertvollere Beziehungen und bessere, produktivere Arbeitsplätze aufgebaut werden.“

### DIE GEMEINSAME DISG-SPRACHE FÜR BESSERE BEZIEHUNGEN, UNTERNEHMENSWEITEN EINKLANG UND NACHHALTIGES WACHSTUM NUTZEN

„Das erste Work of Leaders-Programm war äußerst erfolgreich“, erinnert sich Fitzwater. „Es erregte die Aufmerksamkeit der Geschäftsleitung, die so positive Ergebnisse sah, dass viele von ihnen recht optimistisch wurden, als sie allen 330 Mitarbeitern des Unternehmens andere Tools der Everything DiSG-

Familie zur Verfügung stellten. Tatsächlich ist die spannendste Entwicklung, dass wir nun mit dem Everything DiSC® Workplace-Tool das gesamte Unternehmen erreichen. Indem wir diese Lösung zu dem hinzufügen, was wir bereits haben – für Vertriebsmitarbeiter, Vorgesetzte und Manager sowie aufstrebende Führungskräfte – können wir wirklich das gesamte Unternehmen einbinden. Jede einzelne Person, die bei First United angestellt ist, lernt – ab dem Zeitpunkt der Einstellung und während ihrer gesamten Karriere – DiSC kennen und profitiert von der gemeinsamen Sprache, die dieses Modell erschafft.“

Als für First United Bank & Trust das siebte Jahr begann, in dem es mehr in seine Mitarbeiter investierte, hatte das Unternehmen beeindruckende Ergebnisse erzielt: Mitarbeiterfluktuation unter dem Branchendurchschnitt, ein Treueprodukt, das neue kleine Geschäftskunden mit profitablen langfristigem Potenzial gewonnen hat, strategische Projekte, die vorzeitig durchgeführt wurden (in einem Fall mit einer Einsparung von mehr als 60.000 US-Dollar von Anfang an) sowie eine aufstrebende Führungskraft, die einen effektiveren Weg fand, um mit ihrem Vorgesetzten zusammenzuarbeiten, und nun eine wichtige Führungsposition inne hat. Laut Chuck Olsson, Personalleiter, verändert Everything DiSC die Kultur des Unternehmens grundlegend. „Insbesondere die Everything DiSC-Tools schaffen ein hohes Maß an Selbstwahrnehmung. Offen gesagt: Kein anderes Tool kann das bieten. Und dieser grundlegende Einblick in die eigene Motivation und in den Stil und die Motivationen anderer treibt Mitarbeiter dazu an, die Initiative zu ergreifen, um ihre Arbeit, Beziehungen und Arbeitsplätze zu verbessern. Obwohl es bei uns natürlich schon eine Unternehmenskultur gab, hat uns Everything DiSC wirklich dabei geholfen, diese noch weiter zu verbessern!“

Dem stimmt Fitzwater zu. „Wie alle in der Wirtschaft müssen wir weiterhin Wege finden, um mit weniger mehr zu erreichen. Das bedeutet, dass wir Dinge ändern und besser umsetzen müssen. Glücklicherweise liefert unsere Arbeit mit Everything DiSC bereits viele gute Ergebnisse und Beispiele für eine bessere Umsetzung. Denn alles geschieht mit Zustimmung. Und unser Plan für die nahe Zukunft, die nächsten drei Jahre, ist es, das alles am Laufen zu halten. Wir wollen funktionsübergreifende Gespräche beginnen, bei denen wir über eingeschworene Teams hinausgehen und Gruppen zusammenbringen, deren Erfolg voneinander abhängig ist. Das ist der nächste logische Schritt für uns. Denn wir wissen, dass wir Everything DiSC nicht als einmalige Schulungsveranstaltung betrachten

dürfen, um seine Kraft wirklich freizusetzen. Sein eigentlicher Wert liegt darin, dass es ein Tool ist, mit dem wertvollere Beziehungen und bessere, produktivere Arbeitsplätze aufgebaut werden.“

– Verfasst von Terri Armstrong Welch

Terri Armstrong Welch ist freier Schriftsteller und Content Developer sowie Geschäftsführer von Armstrong Welch Ltd.; [booksmatter@comcast.net](mailto:booksmatter@comcast.net)