



# CEVEYCONSULTING – Case Study

## Leading Change am Point of Sale

Der Erfolg von Change-Prozessen steht und fällt mit der Change-Kompetenz der verantwortlichen Führungskräfte. Zielgerichtete und strategiebezogene Veränderungen vollziehen sich in aller Regel nicht „von selbst“, sondern müssen initiiert, begleitet und in der täglichen Praxis von Führen und Zusammenarbeit verankert werden. Ein Einzelhandelsunternehmen steht vor der Herausforderung, insbesondere beim mittleren Management, sowohl die Change-Kompetenz (Skills) als auch die Veränderungsbereitschaft (Mind Set) substanziell zu stärken. Die konkreten Veränderungsthemen lauten: Nutzung der vorhandene Frequenz, Erhöhung der conversion rate, Fokus auf aktives Verkaufen und mögliche Zusatzverkäufe, Erhöhung des durchschnittlichen Warenkorbwerts.



---

### Folgende Erfolgsfaktoren kristallisierten sich heraus:

- Change-Kompetenz als Kopplung von Fähigkeiten (Skills) und Einstellungen (Mind Set)
- Verknüpfung rationaler Methoden und emotionaler Prozesskompetenz
- Aufbau auf und Integration von vorhandenem Wissen und bestehenden Erfahrungen
- Trainingsdesign anhand realer Case Studies / Live Cases mit Planspielcharakter
- Praxisnahe Simulation aller Phasen des Change-Prozesses im Rahmen der Trainings
- Konsequente Umsetzung des 3E-Ansatzes (10% education, 20% exposure, 70% experience)

### Ergebnis:

Change als Führungsaufgabe wurde im Training unmittelbar erlebbar. Der Planspielcharakter des Trainings ermöglichte es den Teilnehmenden, unterschiedliche Vorgehensweisen in der Gestaltung der einzelnen Phasen im Veränderungsprozess sowie unterschiedliche Varianten des eigenen konkreten Führungsverhaltens zu entwickeln, auszuprobieren und unmittelbar in den eigenen Bereich zu übertragen. Veränderung findet unmittelbar am Point of Sale statt.

**Ihre Ansprechpartnerin:** Ruth Landwehr, [Ruth.Landwehr@ceveygroup.com](mailto:Ruth.Landwehr@ceveygroup.com)