



Interview mit unserer Performance Managerin **Julia Schneider**

Julia, Du bist seit Jahresbeginn bei der Lufthansa City Center ALR Business Travel als Performance Managerin zuständig. Was verbirgt sich eigentlich hinter dieser Position?

Wie das Wort „Performance“ es schon ausdrückt, bin ich dafür verantwortlich, dass alle Mitarbeiter sich Tag für Tag verbessern. Ebenfalls liegt das komplette Onboarding in meinem Verantwortungsbereich.

Das hört sich spannend an, welche Herausforderungen habt ihr denn in Eurem Berufsalltag?

Als Geschäftsreisedienstleister haben wir mittlerweile eine komplexe Systemwelt. Vor Jahren haben sich die Mitarbeiter lediglich mit dem System Amadeus auskennen müssen, um Geschäftsreisen unserer Kunden zu organisieren. Heute ist die Welt deutlich vielfältiger.

Wir sprechen z.B. neben Amadeus heute von Direct Connect Verbindungen zur Lufthansa Gruppe über das

Reservierungssystem Farelogix. Die Anwendung ist einfach, aber doch anders und zeitintensiver. Darüber hinaus haben wir bei der LCC ein innovatives Front-End System namens Bridge-IT im Einsatz. Auch hier bestehen direkte Schnittstellen zu diversen Airlines. Und zuletzt spielt die Digitalisierung eine große Rolle: Hier kommt unsere breite Palette an OBE Angeboten wie SAP Concur, onesto, cytric und Atlasos ins Spiel. Florian, Du siehst, der Arbeitsalltag für unsere Mitarbeiter am Point of Sale ist nicht einfach.

Wie sieht denn ein Onboarding Prozess und die unterjährige Begleitung / Schulung von Bestandsmitarbeitern bei Euch aus?

Neue Mitarbeiter werden von mir vom ersten Tag an persönlich begleitet. Konkret sieht das so aus, dass die neuen Kollegen zu mir nach Kempten kommen oder auch ich selbst in einem unserer Vertriebsbüros vor Ort bin. Hierbei bringe ich ihnen unsere Unter-

nehmensphilosophie nahe, sie lernen die Systeme Schritt für Schritt kennen und natürlich werden sie auch über alle Einzelheiten unserer Kunden gebrieft. Wir sind Premium-Dienstleister und hier ist die Rhetorik und Struktur im Verkaufsgespräch ebenfalls sehr wichtig. Das Onboarding dauert in der Regel zwei bis vier Wochen, dann übergebe ich den Mitarbeiter in die Hände des jeweiligen Büroleiters. Innerhalb unserer Trainings Academy werden die Bestandsmitarbeiter von mir Schritt für Schritt fortgebildet.

Nenn mir drei Dinge, die Dir bei Deiner Stelle am meisten Spaß machen?

Der Umgang mit Menschen.

Der Dank der Kolleg:Innen, welchen ich erfahren darf.

Die Herausforderung, dass auch ich täglich dazulernen kann.

Du bist schon lange in der Geschäftsreisebranche, was gibst Du neuen Mitarbeitern mit auf Ihren Weg?

Ich sage immer, wir arbeiten in der schönsten Branche der Welt, hier können wir uns alle glücklich schätzen. Aber natürlich sind wir Verkäufer. Hierzu ist eine positive Einstellung, Spaß an der Arbeit und der stetige Wille neue Dinge kennenzulernen unerlässlich. Man lernt bei uns nie aus, also benötigen wir die Bereitschaft und Flexibilität stetig mit Veränderungen und Herausforderungen umzugehen.

Julia, vielen Dank für das Interview, ich wünsche Dir viel Erfolg und Spaß bei Deiner neuen Stelle.

