



Beim Projektstart 2009:

„Durch Philadelphia Management haben wir eine tolle Diagnose unserer Organisation erhalten. Jetzt können wir gezielt an weiteren Optimierungen arbeiten - für noch mehr Effizienz und Erfolg!“

*Mag. Marion Maurer*

# Sicherheit in der Führungsrolle

## McDonald's-Projekt für Restaurantleiter

Über zwei Jahre hat McDonald's Österreich seine 160 Restaurantleiter – jeder führt rund 40 Mitarbeiter – konzertiert in ihren Führungsrollen weitergebildet. Mit einem Netto-Umsatzplus von 8,7 Prozent, 500 neuen Arbeitsplätzen und 146 Millionen bewirteten Gästen im Jahr 2010 blickt der Gastronomie-Marktführer auch auf das erfolgreichste Jahr der Unternehmensgeschichte.

Fortlaufende Projekte im Human-Resources-Bereich, ist Personalchefin Marion Maurer überzeugt, tragen zu diesem Erfolg wesentlich bei. „Es ist eine Frage des Fokus, und der liegt bei uns auf Human Resources, wir wollen exzellente Gastgeber, wir sind ein People-Business“, sagt die für rund 8000 Mitar-

beiter Verantwortliche. Das Restaurantleiter-Programm startete mit einem 360-Grad-Feedback, darauf aufgesetzt individuelles Coaching, danach erneut Feedback. Zwei Drittel der Führungskräfte konnten sich wesentlich verbessern, was sich auch in Umsatz resp. Produktivität der Restaurants messen ließ. Auch die Fluktuation konnte deutlich reduziert werden, so die Personalchefin.

Worum es bei den Knackpunkten ging, zu denen das Feedback zu Verbesserungen mahnte? Da nennt Maurer viele Elemente aus der Palette der Führungsarbeit: Ziele vereinbaren, Lob und Anerkennung ausdrücken, schwierige Gesprächssituationen managen. (kbau)



**M. Maurer,  
McDonald's.**

*Foto: Ch. Fischer*