

JOBHOPPER

Peter Schiefer Rosam Grünberger Jarosch



Ex-Siemens-CEO Wolfgang Hesoun beteiligt sich an der Agentur ebenso wie Peter Schiefer (Bild, zuletzt Magenta). Cathleen Völkel steigt zur Partnerin auf.

Susanne Zach EY



Die gebürtige Wienerin ist neue Equity Partnerin. Die studierte Handelswissenschaftlerin und Wirtschaftsinformatikerin leitet den Bereich Data & Analytics.

Michael Bratl Hobex



Der 47-Jährige leitet den Salzburger Anbieter für bargeldlose Zahlungssysteme und E-Commerce-Lösungen. Er war zuletzt für Visa Europe tätig.

Brigitte Peißl-Schickmair KSV 1870



Die Juristin steigt zur Insolvenzleiterin am Standort Graz auf. Davor arbeitete die Steirerin in einer Anwaltskanzlei und im Seiersberger Shoppingcenter.

Sebastian Kornexl Sysparency



Der 45-jährige Wirtschaftsinformatiker übernimmt die Geschäftsführung. Zuvor war er CTO im zur ReqPool Group gehörenden Unternehmen.

Stephanie Pilz Schiefer



Die Juristin verstärkt das Grazer Team der Kanzlei Schiefer Rechtsanwälte. Sie unterrichtet zudem am FH-Campus das Fach Wettbewerbsrecht.

Jedem Zweiten fällt es schwer, Job zu wechseln

Insbesondere die 50- bis 60-Jährigen sind zögerlich.

Trotz der derzeit noch günstigen Lage, am Arbeitsmarkt einzusteigen, fällt es der Hälfte schwer, den Job zu wechseln. Im Umkehrschluss bedeutet das aber auch: 50 Prozent haben keine Hemmung, sich vom Unternehmen abzuwenden. Darüber hinaus spüren viele innerlichen Widerstand, wenn es darum geht, mehr Lohn einzufordern oder Nein zu sagen. Zumindest wenn man der aktuellen karriere.at-Umfrage unter 860 Beschäftigten im Alter von 18 bis zu 60 Jahren Glauben schenkt.

Mit 52 Prozent sind die 50- bis 60-Jährigen die Gruppe, der ein Jobwechsel am schwersten fällt, gefolgt von den 40- bis 49-Jährigen. Aber auch die Jungen verabschieden sich nicht leichtfertig vom Arbeitgeber: So beschreiben 47 Prozent der 18- bis 29-Jährigen den Wechsel als Herausforderung. Gemäß der Studie wollen 63 Prozent der Befragten alles perfekt machen.

Ein Drittel denkt durchhalten zu müssen. Das kann davon abhalten, sich weiterzuentwickeln. Besonders Frauen fällt es schwer, um höheren Lohn zu verhandeln: Während rund ein Drittel der Männer vorsichtig sind, sträuben sich 58 Prozent der Frauen dagegen. Ähnlich verhält es sich bei Beförderungen. Eine neue Position vorzuschlagen fällt 18 Prozent der Männer sowie 32 Prozent der Frauen schwer. (ere)

Vertrauen und Fairness zahlen sich aus

Auszeichnung. Neben der Kundenzufriedenheit wirken sich auch gute Erfahrungen der Mitarbeitenden positiv auf das Unternehmensergebnis aus. Leistungen, die zu honorieren sind.

VON ESTHER REISERER

Kunden zu servieren und sie bei allen Anliegen zu begleiten soll nicht nur gelehrt, sondern auch belohnt werden. Im Rahmen der Fête d'excellence 2023 wurden dieses Jahr zum neunten Mal 20 Unternehmen mit dem Siegel Top Service Österreich (TSÖ) 2023 ausgezeichnet. Um prämiert zu werden, muss nicht nur die Kundenzufriedenheit stimmen, sondern auch Managementbefragungen zählen zu den entscheidenden Kategorien. Sie dienen als Basis für vergleichbare Scores. Denn: Erst wenn der geforderte Schwellenwert erreicht wird, kann das Siegel übergeben werden. Heuer wurden dafür 9315 Kundenbeurteilungen verglichen.

Dieses Jahr machte die Deutsche Vermögensberatung-Bank das Rennen um die Business-to-Consumer-Auszeichnung. An zweiter Stelle rangierte Uniqua-Leasing, ihr folgte BNP Paribas Cardif nach. Nicht mehr auf dem Stockerl, aber dennoch für den Kundenumgang zu loben, sind: Hartl-Haus – sie gelten auch als Aufsteiger des Jahres B2C – und Casinos Austria AG als Einsteiger des Jahres in ebendieser Kategorie.

Anders sah die Situation im Handel zwischen Unternehmen aus. An der Spitze im B2B-Geschäft lag NTS Netzwerk-Telekom-Service. Silber durfte als Einsteiger des Jahres B2B Yuutel entgegennehmen, und unter den Top drei befand sich auch das GO-Direkt-Asfinag-Maut-Service-Team. Da-



Volles Haus bei der TSÖ-Preisverleihung am Donnerstag in Wien.

[Christian Husar]

hinter folgten der ÖBB-Personenverkehr-Kundenservice und die Efaflex-Torsysteme.

Für ihre herausragende Kundenarbeit honoriert wurden auch Canon Austria, Crif, Epunkt, Hutchison Drei Austria, I. K. Hofmann, LP-Experts-Personalmanagement, Pavelka-Denk-Personalberatung, die Wirtschaftskammern Kärnten und Wien sowie die Zürich-Versicherungs-Aktiengesellschaft.

Um Firmen, die als digitale Vorreiter gelten, vor den Vorhang zu holen, wurde zum zweiten Mal der Digital-Award powered by AI verliehen. Zu den Anwärtern zählten Arbeitgeber, die Kunden digital herausragend gut betreuen. Durch Best-Practice-Beispiele soll dazu motiviert werden, digitale Innovationen mit persönlichem Service

zu kombinieren. Gewinner des Digital-Awards 2023 ist der ÖBB-Personenverkehr-Kundenservice B2B.

Nicht digital, aber auch neu in den Fokus gerückt, ist das Thema Nachhaltigkeit. So wurde der Nachhaltigkeitsaward gemeinsam mit Ralf Schweighöfer, CEO DHL-Express, ins Leben gerufen. Ausgezeichnet wurden jene TSÖ-Unternehmen, die unter Berücksichtigung ökonomischer, ökologischer und sozialer Kriterien vorbildlich agieren. Den Hauptpreis mitnehmen durften die Efaflex-Torsysteme.

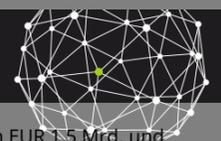
Weiterempfehlungsrate sinkt

Seit 2017 sei ein Rückgang des Net Promoter Score (NPS, Weiterempfehlungsrate) zu beobachten. Lag der Net Promoter Score vor sechs

Jahren noch bei plus 54, so ist diese Kennzahl seither auf plus 38 gefallen. Dies bestätigte erneut, dass nur Kunden, die „sehr zufrieden“ oder „begeistert“ sind, aktiv weiterempfehlen. Um herauszufinden, was dafür notwendig ist, wurden Treiberanalysen durchgeführt. Sie zeigen: Sowohl für B2B- als auch für B2C-Kunden sind Vertrauen und eine faire Behandlung die beiden wichtigsten Treiber für den NPS. „Nach den multiplen Krisen in den vergangenen Jahren legen Kunden großen Wert auf ein intaktes Vertrauensverhältnis und darauf, fair behandelt zu werden. Erst danach kommt die Zufriedenheit mit den Produkten, Dienstleistungen oder den Mitarbeitern ins Spiel“, sagt Christian Rauscher, CEO Emotion Banking und TSÖ.

Deloitte.

Leadership Services



Vorstand Markt (w/m/d)



Die **Sparkasse Baden** ist mit 11 Filialen in den Bezirken Baden, Mödling und Wr. Neustadt Land, einer Bilanzsumme von EUR 1,5 Mrd. und 150 Mitarbeiter:innen eine der größten Sparkassen Niederösterreichs. Die Betreuung der Kund:innen zeichnet sich insbesondere durch umfassendes Verständnis für die Probleme und Aufgaben der Region, durch Lösungskompetenz und persönliche Betreuung aus. Aufgrund einer Pensionierung wird für **Dienstbeginn mit Mitte 2024** eine engagierte Vorständin oder ein engagierter Vorstand für den **Bereich Markt** gesucht, die bzw. der eine dynamische und nachhaltige Weiterentwicklung der Bank verfolgt.

Aufgaben

- Wertschätzende Führung und Weiterentwicklung der Mitarbeiter:innen im Markt sowie Förderung einer bereichsübergreifenden Zusammenarbeit
- Strategische und operative Verantwortung für alle Bereiche des Marktes: Privat- und Firmenkund:innen inkl. Immobiliengeschäft, Private Banking sowie freie Berufe
- Zukunftsorientierte Weiterentwicklung der Sparkasse Baden (Kund:innenorientierung, Digitalisierung, Vertriebsprozesse, etc.)
- Vertriebssteuerung, -controlling und -marketing

Im Gesamtvorstand

- Verantwortung für Unternehmensziele, Gesamtbanksteuerung, Strategieprozess und Unternehmensplanung
- Innenrevision und Vorstandsstabe
- Vorantreiben von Veränderungs- und Optimierungsprozessen
- Repräsentationsaufgaben im Einzugsgebiet sowie Netzwerkaufbau und -pflege, insbesondere in der Region und in der Sparkassen-Gruppe

Anforderungen

- Fundierte kaufmännische Ausbildung und laufende bankspezifische Weiterbildung zu Fach- und Managementthemen
- Langjährige Führungserfahrung in einer (Regional-) Bank mit entsprechender Führungsspanne
- Langjährige Vertriebserfahrung, insbesondere im Kommerzkund:innenbereich
- Sehr gutes bankfachliches Know-how aus diversen Bereichen, inklusive der Kreditrisikobeurteilung
- Erfahrung im Strategie- und Planungsprozess sowie in der Vertriebs- und Bankensteuerung
- Erfahrung in der Begleitung von Veränderungs- und Optimierungsprozessen im Zusammenhang mit Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit
- Hoch ausgeprägte Leadership-Kompetenzen
- Starke Kund:innen- und Vertriebsorientierung, gepaart mit Kommunikationskompetenz
- Strategisches und unternehmerisches Denken und Handeln

Wir wenden uns an **Führungskräfte aus dem Bankenbereich**, die umfassende Bankerfahrung mitbringen, Verantwortung für die Region übernehmen und die Möglichkeit ergreifen möchten, unternehmerisch und gesamtverantwortlich tätig zu sein. Für diese Position ist je nach konkreter Qualifikation und Berufserfahrung ein Jahresbruttogehalt ab € 170.000,- vorgesehen.

Bitte bewerben Sie sich bis **spätestens 24. Juli 2023 unter www.jobs.leadershipservices.at**.

Unsere Beraterinnen Mag.a Lara Hammer (+43/1/53700-2664) und Elisabeth Pech, MSc (+43/1/53700-2567) stehen Ihnen bei Fragen gerne zur Verfügung.

Deloitte, Renngasse 1, 1010 Wien