

DIALOGBILD® *Luftfahrt*

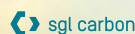
ZEIGEN SIE, WAS SIE SAGEN WOLLEN.

Wir visualisieren Ihre Strategien, Prozesse und Visionen.

**LIEBHERR**LUFTHANSA GROUP
SECURITY OPERATIONS

LUFTHANSA GROUP
TASTE & MORE

Lufthansa Technik



AIRBUS

MODULAR OPERATIONS

Von der sequentiellen Linienproduktion zu einer gemischten Produktionsorganisation

LUFTHANSA

**LUFTHANSA MACHT
DEN KUNDEN ZUM FAN.**

SERVICE EXCELLENCE

LIEBHERR AEROSPACE

REMOTE ELECTRONIC UNIT

ZEIGEN SIE, WAS SIE SAGEN WOLLEN

Die Luftfahrtbranche befindet sich im Umbruch. Steigende Umweltanforderungen, neue Technologien und Kundenbedürfnisse verändern die Branche grundlegend. Nachhaltigkeit, Digitalisierung und Effizienz sind die Schlagworte dieser Entwicklung. Fluggesellschaften und Hersteller investieren in alternative Antriebe, moderne Flotten und intelligente Prozesse, um den CO₂-Ausstoß zu senken und gleichzeitig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Auch geopolitische und wirtschaftliche Unsicherheiten fordern Flexibilität und Innovationskraft. Doch wie kommuniziert man diesen Wandel an seine Mitarbeiter und Kollegen?

DIALOGBILD visualisiert komplexe Themen und hilft Ihnen dabei, diese effizient und nachhaltig an Ihr Team zu vermitteln.

Präsentationen, Strategien, Prozessbeschreibungen, ja sogar „Leitbilder“ sind oft sehr textlastig. So ist es für Mitarbeiter und Führungskräfte schwierig, Zusammenhänge nachzuvollziehen, das „große Ganze“ zu verstehen und umzusetzen. Gehen Sie mit uns auf Entdeckungsreise durch eine neue, visuelle Kommunikationswelt und sorgen Sie für mehr Dialog. Denn „jedes starke Bild wird Wirklichkeit“.



JEDES
starke
BILD
WIRD
WIRKLICHKEIT.

Antoine de Saint-Exupéry



VISUALISIERUNG

VON PROZESSEN, VERÄNDERUNGEN UND VISIONEN

Dialogbild-Medien sind ein ausdrucksstarkes Instrument, um Zusammenhänge darzustellen und Orientierung zu geben. Die Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig: Diskutieren Sie anhand eines Dialogbildes mit Ihren Mitarbeitern die Vision Ihres Unternehmens und zeigen Sie auf, warum Veränderungen notwendig sind. Präsentieren Sie einem neuen Mitarbeiter den komplexen Produktions-

und Vertriebsprozess Ihres Produktes. Kommunizieren Sie Produktneuerungen über ein Dialogbild an den Vertrieb oder auch direkt an Ihre Kunden. Lassen Sie Ihre Führungskräfte selbst kreativ werden - indem sie im Rahmen einer Live Visualisierung mit uns selbst Bilder entwickeln. Oder wir halten die Themen mit Graphic Recording visuell fest. Und nach der Veranstaltung bekommen Sie

das fertig ausgearbeitete Dialogbild an die Hand, um die Themen an Ihr Team weiter zu kommunizieren. Nutzen Sie einen Dialogfilm als Intro für eine E-Learning Maßnahme, um ein Thema einzuleiten: Was auch immer Sie aussagen wollen, mit unseren visuellen Medien können Sie es einfach zeigen.

UNSERE SINNESWAHRNEHMUNG:

11 % UNSERER
INFORMATIONEN
NEHMEN WIR ÜBER
DIE **OHREN** WAHR,

DAVON BEHALTEN WIR 20 %

= 2,2 %

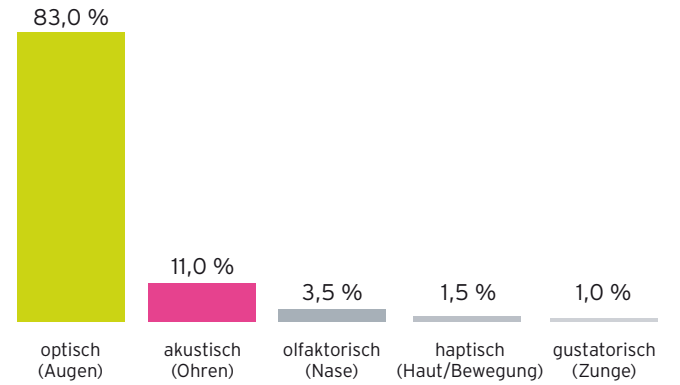
83 % UNSERER
INFORMATIONEN
NEHMEN WIR MIT
DEN **AUGEN** WAHR,

DAVON BEHALTEN WIR 50 %

= 41,5 %

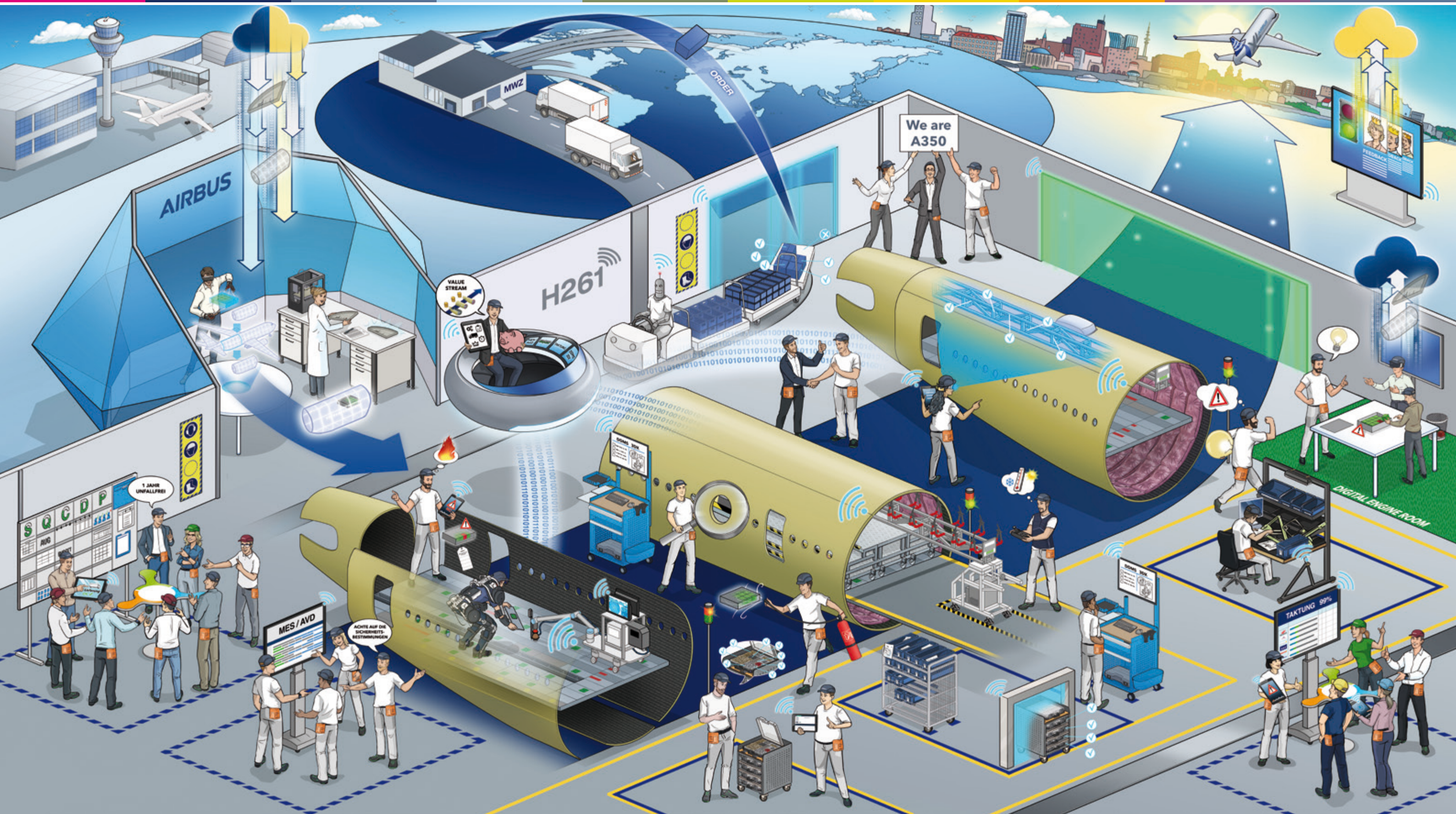
DIE PROZENTUALE VERTEILUNG:

in Anlehnung an Braem 2004



Unser eigenes Dialogbild

Mit diesem Dialogbild erklären wir die Methode: Auf der linken Seite sehen Sie ein Unternehmen im Umbruch und auf der rechten Seite unten die Vision. Darin enthalten ist eine Vielzahl an Themen, die wir bereits für unsere Kunden visualisiert haben. Das ausführliche Dialogbild mit Erläuterungen finden Sie unter: www.dialogbild.de/referenzen/dialogbild



AIRBUS

Hamburg ist Heimat eines der größten Airbus-Werke in Europa. In Hamburg-Finkenwerder findet neben der Produktion anderer Flugzeugtypen, die Struktur und Ausrüstungsmontage des A350

NEXT CHAPTER

A350 WERK HAMBURG

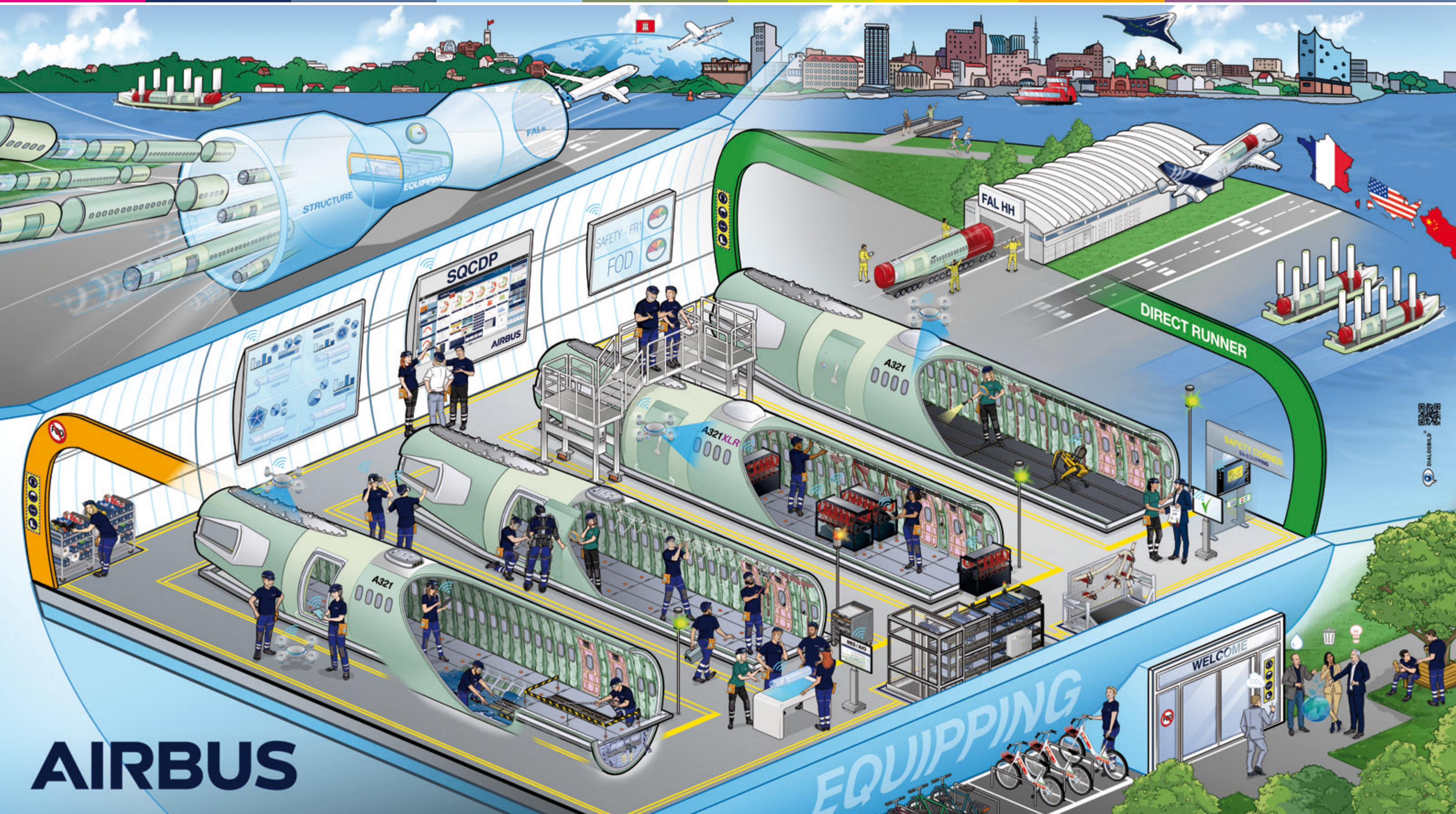
Passagierflugzeugs statt. Um für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Produktion des A350 ein gemeinsames Leitbild zu entwickeln, hat die Abteilung auf die Erstellung eines Dialogbildes ge-

setzt. Im Dialogbild werden sowohl die täglichen Routinen, als auch die herausragenden Prozesse und Technologien der Produktion in Gegenwart und Zukunft festgehalten. In das Dialogbild

flossen zu einem Großteil die Ideen und Anregungen der Werkerinnen und Werker aus der Produktion und den indirekten Bereichen ein, die im Vorfeld über verschiedene Formate abgefragt wurden. In Vorbereitung für den im Anschluss anstehenden halbtägigen Dialogbild-Entwicklungsworkshop im Airbus-Werk Finkenwerder, wurde eine

Bildweltsskizze erarbeitet in welcher die Ideen der Werker/innen dann umgesetzt worden sind. Während des Workshops hatte das DIALOGBILD-Team zudem die Möglichkeit, sich ein direktes Bild von der Produktion zu machen. Durch die gute Vorbereitung, den effizienten Workshop und die hervorragende Zusammenarbeit durch die Kollegen von Airbus konn-

te eine schlanke Dialogbild-Umsetzung gewährleistet werden. Das Dialogbild wird nun über verschiedene Kommunikationskanäle, online wie offline, an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbreitet. Als zusätzliches Handout wurde ein Leitfaden angefertigt, der die Szenen des Dialogbildes inhaltlich näher erläutert.



SINGLE AISLE

AUSRÜSTUNGSMONTAGE 2.0

Flugzeuge der A320-Familie von Airbus gehören zu den meistverkauften Flugzeugen weltweit. Das abgebildete A321 Modell ist ein Single Aisle Flugzeug mit einer Kapazität von bis zu

240 Passagieren und einer Reichweite von über 5.500 Kilometern. Als XLR-Version soll das Flugzeug, mit Ausstattung von Zusatztanks, auf eine Reichweite von bis zu 8.700 Kilo-

metern kommen. Als letztes Glied innerhalb der Airbus Aerostructures GmbH am Standort Hamburg-Finkenwerder, geht es in unserem Bild um die gesamte Systeminstallation im hin-

teren Bauabschnitt und die weitere Übergabe an die Airbus FALs (Final Assembly Lines) in Deutschland, Frankreich, China und der USA.

Das Dialogbild ist eine kreative und effektive Methode, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Entwick-

lungsprozess eines gemeinsamen Leitbildes einzubeziehen. Das Dialogbild soll sowohl in den Produktionsbereichen als auch digital in Präsentationen genutzt werden, um Werker, Kunden und Management visuell in unseren Produktionsablauf mit einzubeziehen. Das gemeinsame Leitbild

mit der Zukunftsvision für 2028 soll für alle greifbar sein und ein Produkt, mit dem sich sowohl alle innerhalb der Single Aisle Ausrüstungsmontage als auch die Supportbereiche identifizieren können.



AIRBUS - MODULAR OPERATIONS

Von der sequentiellen Linienproduktion zu einer gemischten Produktionsorganisation

Das Airbus Werk in Hamburg-Finkenwerder ist der größte Airbus-Standort in Deutschland. Hier findet unter anderem auch die Endmontage der be-

kannten A320 Familie statt. Bei dieser wird im Rahmen einer internen Umstrukturierung die sequentielle Linienproduktion zu einer gemischten

Produktionsorganisation umgewandelt, bei der die erste Hälfte der Produktion im getakteten Bereich stattfindet und die zweite Hälfte auf einer modularen

Station. Es werden also verschiedene Aktivitäten pro Flugzeug auf einer Station erledigt, die heute auf mehreren Stationen stattfinden.

Das neue modulare Konzept soll den Mitarbeitern der Produktion mit Hilfe eines Dialogbildes visuell verständlich

gemacht und zudem die Vorteile und Möglichkeiten für alle Beteiligten hervorgehoben werden.

Bei einer umfassenden Werksführung hat sich das Team von DIALOGBLD alles ganz genau zeigen lassen und Fotos gemacht um die einzelnen Maschinen

und Produktionsschritte so authentisch wie möglich im finalen Dialogbild abzubilden.

Das fertige Dialogbild wird als Leitbild für alle gut sichtbar in den Produktionshallen zur Orientierung aufgehängt und für interne Workshops genutzt.

DAS KUNDENSTATEMENT



Thomas Linder

Projektleiter
Modular Operations A320 Family
Endmontagelinien Hamburg

- Wie ist die Idee entstanden, ein Leitbild zu erstellen?

Vor etwa zehn Jahren wurde bereits ein Leitbild für die Final Assembly Lines (FAL) in Hamburg angefertigt. In der Zwischenzeit gab es natürlich einige Neuerungen. Um einen aktuellen Stand der FAL sowie der Technologien, Initiativen und Konzepte zu zeigen, die zum Einsatz kommen, haben wir uns entschieden, ein neues Bild zu erstellen.

- Warum habt ihr euch dafür entschieden, ein Dialogbild zu erstellen?

Wir hatten eine große Veränderung von Produktionseinrichtungen, Organisationen und Prozessen vor uns, die allen Kollegen verständlich gemacht werden mussten. Unser Dialogbild zeigt anschaulich und verständlich, genau dieses veränderte Zielbild unseres Produktionsablaufs. Mithilfe der vielen Details im Bild lassen sich Grundsätze, aber auch klare Ansprüche schnell transportieren.

- Wie lief die Entwicklung des Dialogbildes ab?

Das Dialogbild ist aus einer Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedern des Projektteams entstanden. Es gab auch einen Workshop, während dessen Ideen geäußert und live visualisiert wurden. So ist die erste Skizze für das heutige Leitbild entstanden. Anschließend haben mehrere Feedback Loops stattgefunden, während derer wir die Feinjustierung vorgenommen haben.

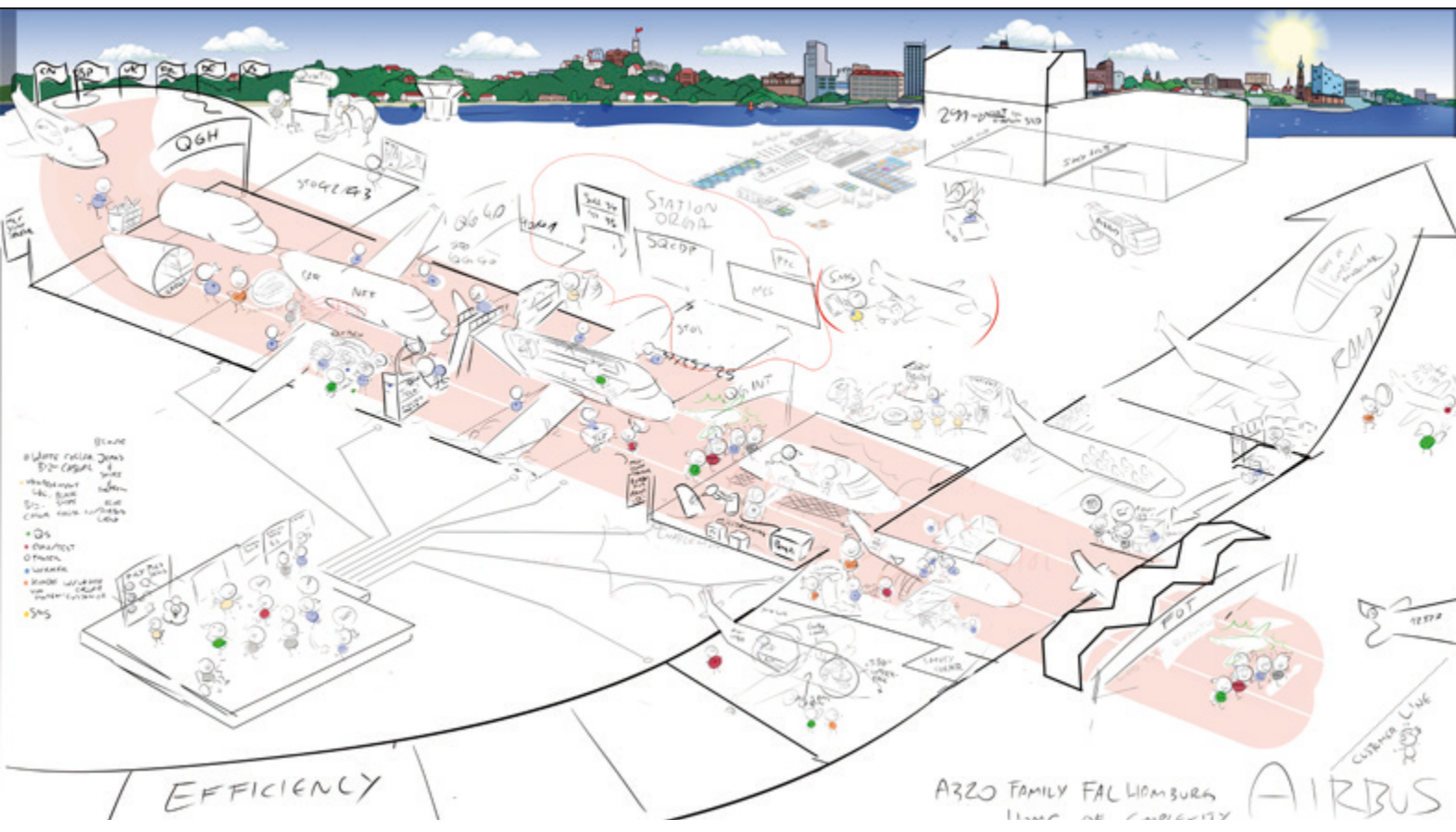
- Gibt es eine Schlüsselszene?

Die Szene, in der das fertige Flugzeug an die Customer Line übergeben wird! Es zeigt das Ende eines langen Prozesses, an dem wir nur gemeinsam stehen können. Es ist ein schönes Symbol, wie die verschiedenen Mitarbeiter das goldene Flugzeug gemeinsam über die Ziellinie tragen.

- Wie wird das Leitbild genutzt?

Das Leitbild und die Erklärung dazu nutzen wir unter anderem im Rahmen von Reorganisations-Workshops & Teamworkshops. Durch die Detailtiefe werden Diskussionen lebendiger und es macht vieles anschaulicher. Die Schlüsselszenen haben wir ausgeschnitten und erklären die Intention und den Gedankengang dahinter. Auch in einigen unserer Räumlichkeiten hängt das Dialogbild im Poster- oder Leinwandformat als Leitbild für die A320 Family FALs Hamburg aus.

SZENENSKIZZEN - DAS ERGEBNIS DES WORKSHOPS



EINZELNE SZENEN UND IHRE BEDEUTUNG



Mauern einreißen

Die Mitarbeiter überwinden festgefahrene Strukturen und machen den Weg frei für neue und effiziente Arbeitsweisen.



Getakteter Ausbau

Auf der getakteten Produktionslinie erfolgen alle technisch wichtigen Montageschritte.

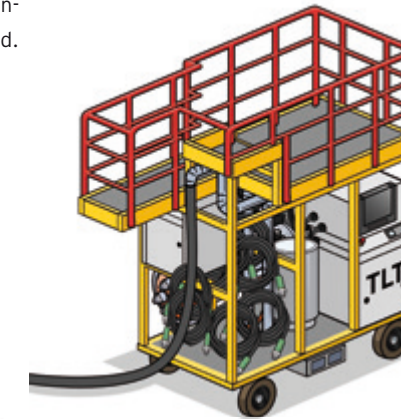
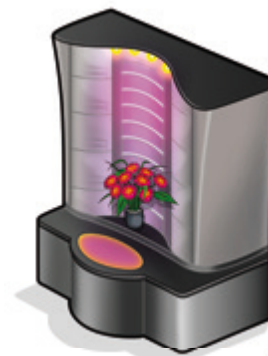


Customer Line

Das Team von Mitarbeitern liefert voller Stolz das finale Produkt ab.

Detailgetreue Illustrationen

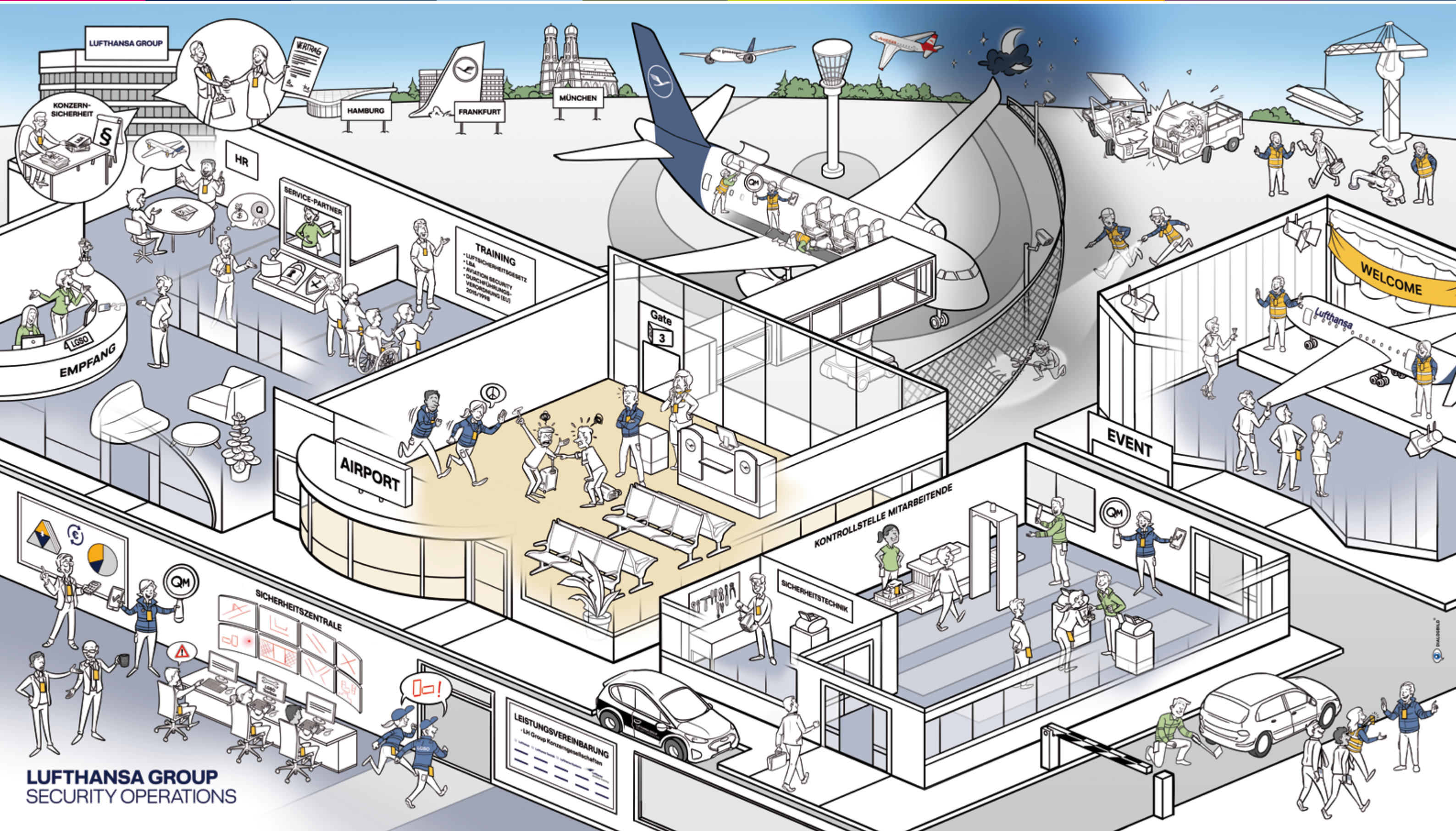
auf Basis von Bildmaterial für einen garantierten Wiedererkennungseffekt im Bild.



Modularer Ausbau

Auf der modularen Produktionslinie erfolgt der Ausbau der Kabine. Hier dargestellt für das Luxussegment mit besonders ausgestatteten Sitzen und einem Wasserfall.





SICHERHEIT IST KEINE OPTION, SONDERN EINE VERANTWORTUNG

Im Jahr 2019 wurde die Lufthansa Group Security Operations als eigenständige Tochterfirma innerhalb der

Lufthansa Group gegründet und beschäftigt deutschlandweit etwa 170 Mitarbeitende. Ihre oberste Priorität

ist die Gewährleistung operativer Sicherheitsstandards und die kontinuierliche Bereitstellung der breit-

gefächerten Dienstleistungspalette innerhalb der Lufthansa Gruppe.

Je nach Bedarfslage kümmert sich die LGSO u. a. um die Organisation von klassischen Werkschutz Tätigkeiten,

Sicherheitszentralen, Besucherempfangen, Aircraft Security Search und den Kontrollstellen für Mitarbeitende.

Das Dialogbild wurde in mehreren Videokonferenzen konzipiert und an-

schließend feinillustriert. So konnte die LGSO die ersten Entwürfe sichten, intern diskutieren und daraus das Feedback generieren, das von DIA-LOGBILD Step-by-Step detailgetreu umgesetzt wurde.

DAS KUNDENSTATEMENT



Dominik Reitzug
Director of Operations LGSO

„Wie entstand die Idee eines Dialogbildes für die LGSO?“

„Auch wenn der Bekanntheitsgrad der LGSO nach 4 Jahren innerhalb der Lufthansa Gruppe wächst, müssen wir uns potenzieller Kundschaft und anderen Konzerngesellschaften regelmäßig vorstellen. Dafür wünschten wir uns eine einfach verständliche, inhaltlich richtige, aber dennoch eindrucksvolle Möglichkeit.“

Als wir das Dialogbild unserer Schwestergesellschaft Taste & More sahen, war unser Interesse geweckt.

Mit DIALOGBILD entwickelten wir ein Bild, das darüber hinaus auch Spaß macht, weil es auf spielerische Art und Weise zeigt, wie groß das Leistungsspektrum der LGSO mittlerweile ist und welche Verantwortung wir tragen. Wir danken DIALOGBILD für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und ein nachhaltiges Endprodukt, das wir nun für interne und externe Kommunikationszwecke nutzen.

„Was war Ihnen bei der Umsetzung besonders wichtig?“

„Zum einen war es mir wichtig, dass es Spaß macht, das Bild anzuschauen. Dabei sollte es nicht nur inhaltlich richtig, sondern auch nachhaltig nutzbar sein. Dadurch, dass wir an den Standorten Hamburg, München und Frankfurt arbeiten und sich die Stand-

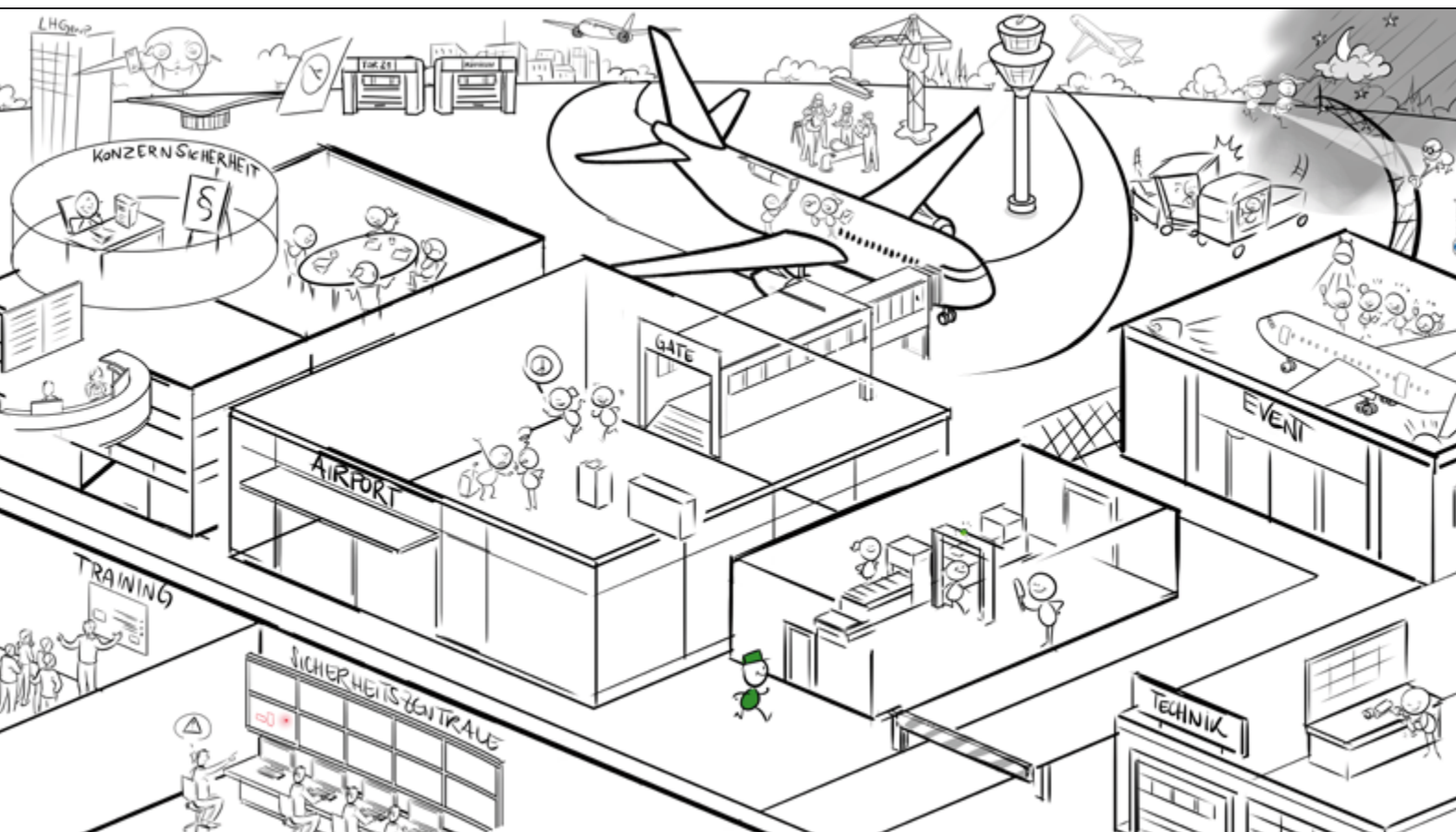
orte durch unterschiedliche Tätigkeiten auszeichnen, soll das Bild überregional wirken können.“

Zum anderen wünschte ich mir einen auf uns zugeschnittenen, vertrauensvollen Kurationsprozess. Für uns waren Videokonferenzen die richtige Wahl, weil DIALOGBILD unser Feedback so schnell umsetzen konnte und wir dadurch schrittweise dem perfekten Ergebnis näherkamen.

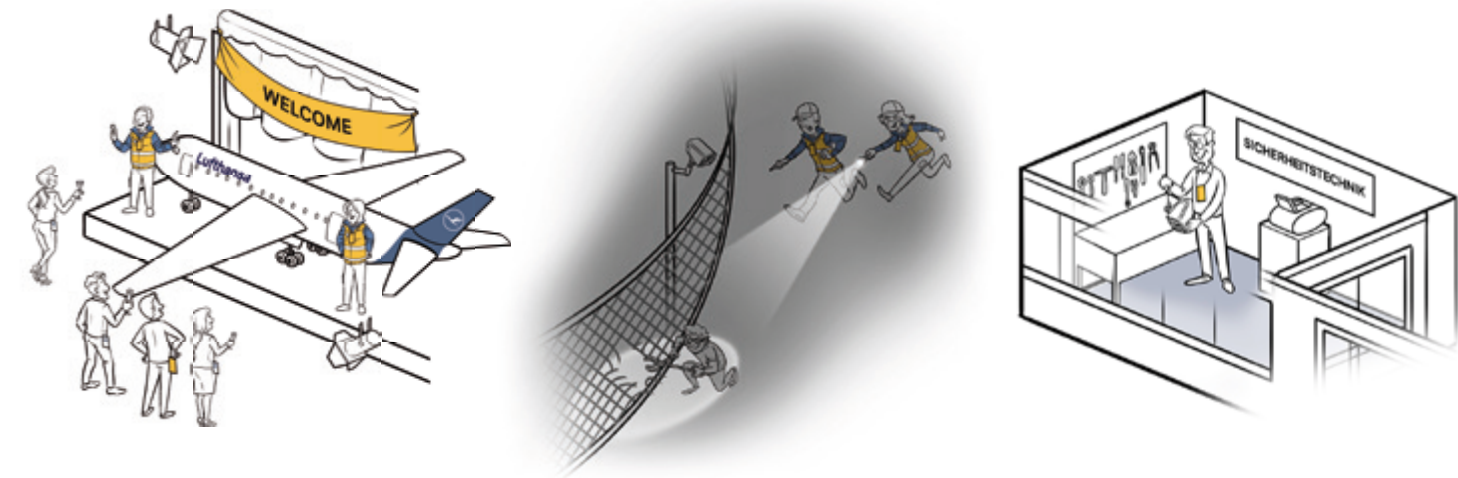
„Wie wird das Dialogbild verwendet?“

„Hier vor Ort wird es in den Büros aufgehängt, an bestehende und neue Mitarbeitende verteilt und für Onboarding- und Anwerbsprozesse genutzt. Zudem wird es im Intranet veröffentlicht und in unsere gedruckten und digitalen Medien eingebunden. Wir freuen uns über unsere einzigartige, komprimierte LGSO-Landschaft, die uns ohne Worte erklärt – überall und für jede*n verständlich.“

SZENENSKIZZEN



EINZELNE SZENEN UND IHRE BEDEUTUNG



Eventbegleitung

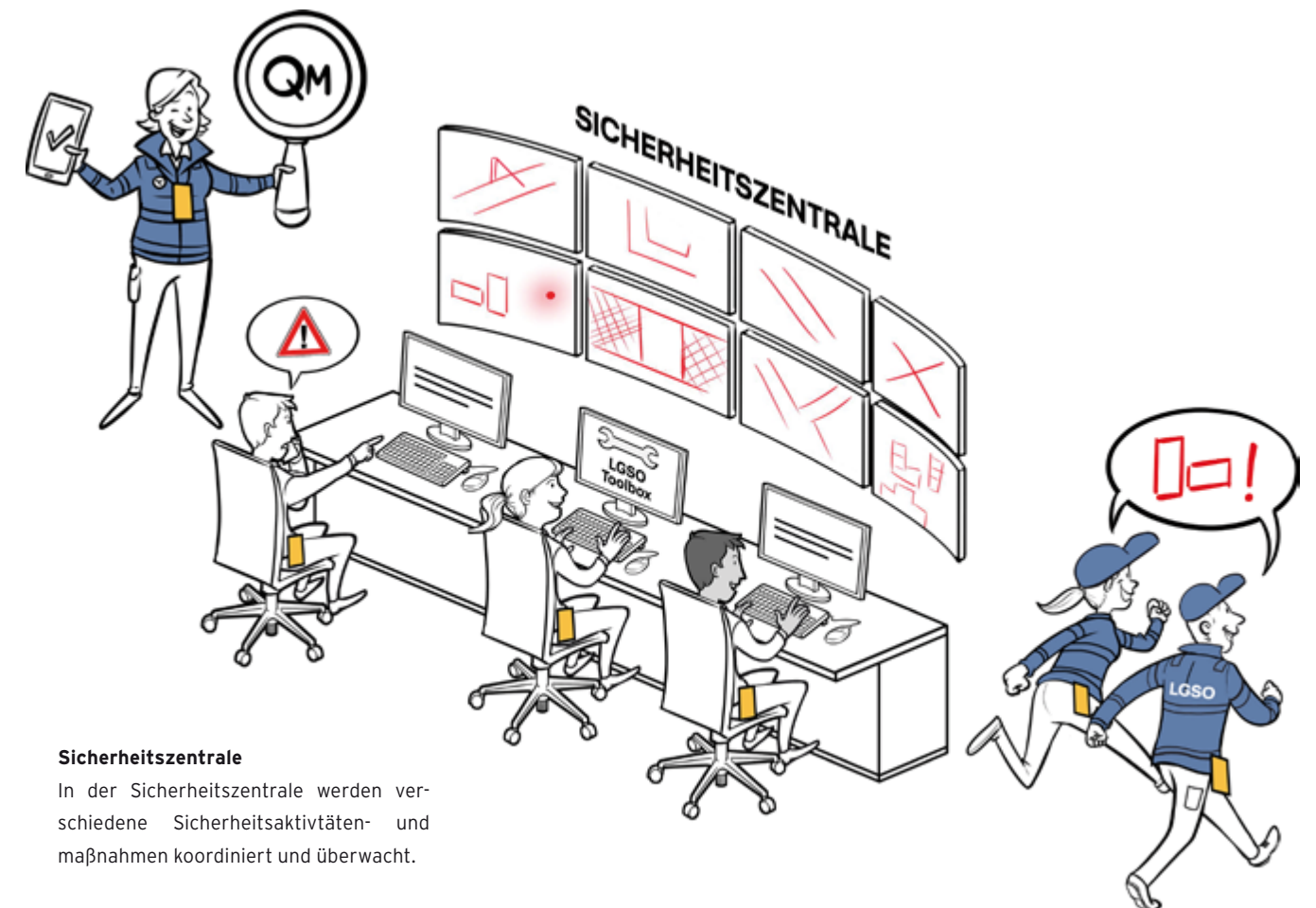
Die LGSO hat die Aufgabe, die Sicherheit von Gästen, Personal und Eigentum während eines Events zu gewährleisten.

Überwachung

Die LGSO überwacht Bereiche der Lufthansa, um unbefugte Personen oder verdächtiges Verhalten zu erkennen.

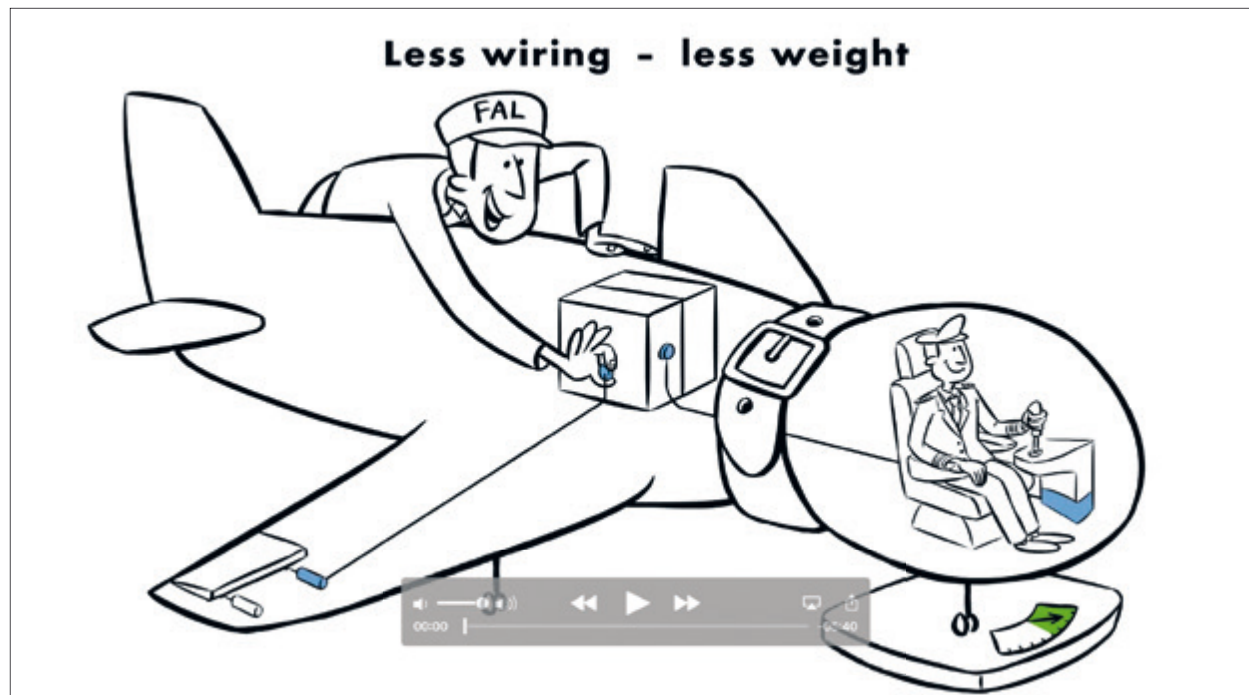
Sicherheitstechnik

In der Sicherheitstechnik wird die breite Palette von technologischen Systemen, Geräten und Infrastrukturen verwaltet.



Sicherheitszentrale

In der Sicherheitszentrale werden verschiedene Sicherheitsaktivitäten- und maßnahmen koordiniert und überwacht.



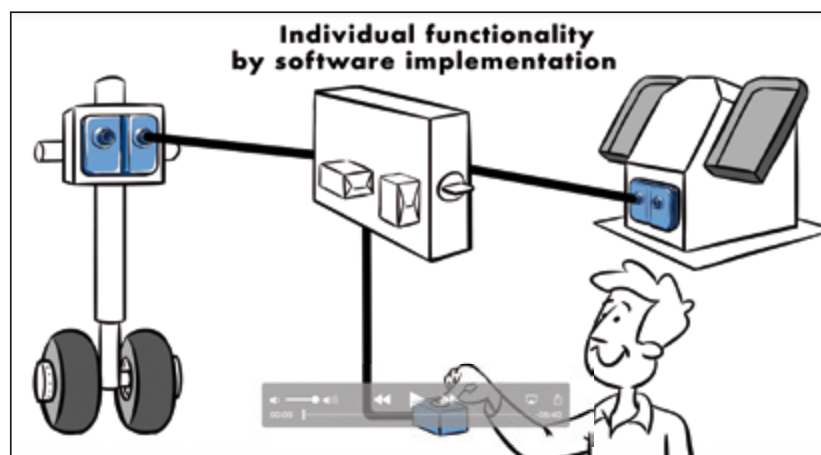
LIEBHERR

REMOTE ELECTRONIC UNIT

Das Team der Liebherr-Aerospace Lindenberg GmbH hat DIALOGBILD mit der Entwicklung eines Dialogfilmes beauftragt. Im Fokus stand die extrem vielseitige Steuerungseinheit „Remote Electronic Unit“ (REU) - aus

dem Bereich Elektronik. Das Ziel bestand darin, das komplexe Produkt mit dessen Anwendungen sowie Funktionsweisen zu präsentieren. Das Storyboard wurde gemeinsam von Liebherr-Aerospace (Lindenberg) und

DIALOGBILD innerhalb eines eintägigen Workshops erarbeitet. Der finale Dialogfilm wird nun sowohl intern als auch extern, beispielsweise auf Messen gezeigt.



Jetzt Dialogfilm anschauen.
Einfach den QR-Code einscannen.

KALENDER „FÜHRUNGSGUIDE“ - MIT GUTER FÜHRUNG DURCHS JAHR

Lufthansa Technik

Das Ziel von Lufthansa Technik ist klar: durch mitarbeiterorientierte Führung ein besseres Miteinander erreichen. Um dieses Ziel zu erreichen, entwickelte Lufthansa Technik unter anderem den Führungskompass, der den Führungskräften Orientierung und Transparenz bietet. Im Führungskompass steht das geforderte Führungsverhalten, bei dem es nicht nur um fachliche und methodische Qualifikationen, sondern auch vor allem um soziale Kompetenzen geht. Um den Führungskräften einen ständigen Leitfaden mit auf den Weg zu geben, entwickelten wir auf Basis des Führungskompasses einen Führungsguide in Form eines Wochenkalenders. Jede Woche erhält die Führungskraft einen neuen Denkanstoß zu ihrem Führungsstil.



Führung geht nur im Team

Führung macht Spaß und ist wirksam, wenn Führungsteams an einem Strang ziehen und auf einer Welle schwimmen.



Interesse am Menschen

Menschen haben ein Bedürfnis, gesehen und geachtet zu werden. Entziehen wir unseren Mitarbeitenden dies, verlieren wir ihre Loyalität und ihr Engagement.



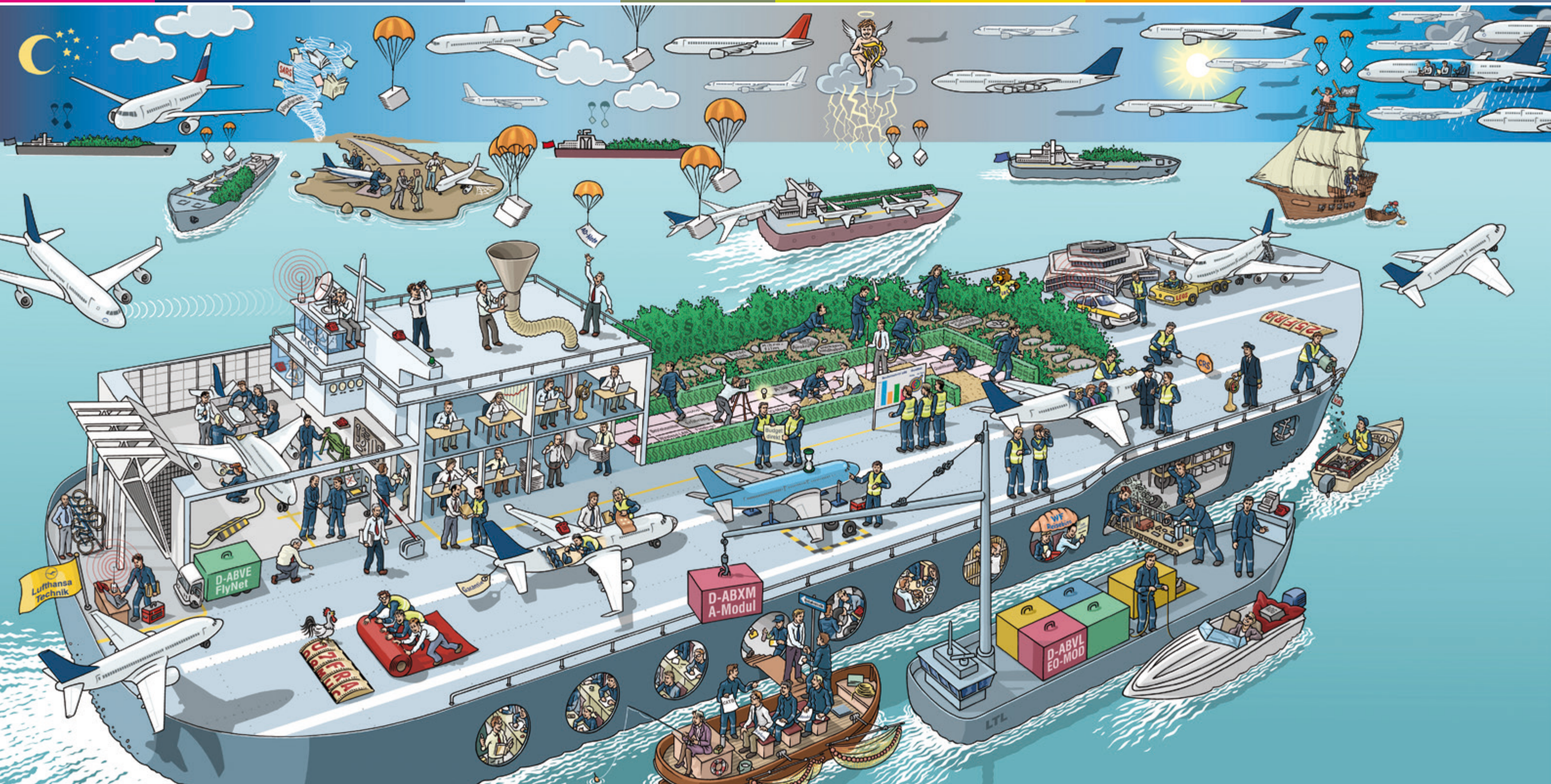
Belastung fair verteilen

Oft beauftragen Führungskräfte nur ihre besten Mitarbeitenden mit zusätzlichen Aufgaben. Das kann zu einer „schiefen“ Verteilung von Belastung im Team und damit zu Überforderung bzw. Unterforderung Einzelner oder sogar zu Konflikten führen.



Fehlerursachen gemeinsam finden

Fehler sind wichtig für Verbesserungen. Um sie aber nicht zu wiederholen, ist es sehr wichtig, die Ursachen zu finden. Fragen Sie Ihre Mitarbeitenden nach möglichen Ursachen und binden Sie sie bei der Behebung ein.



Lufthansa Technik

Die Flugzeugwartung bei Lufthansa Technik entwickelt sich permanent mit dem Ziel weiter, eine höchstmögliche Sicherheit der Flugzeuge zu gewährleisten und perfekt auf die Kunden zugeschnittene Lösungen anzubieten. Die Basis dafür bietet eine qualitativ hochwertige und gleichzei-

tig wirtschaftlich effiziente Instandhaltung. Einen elementaren Beitrag zur Erreichung dieser Ziele leistet „LOS!“. Das Dialogbild lädt die Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen zu einer Reise durch die Prozesse ein. Die übergeordnete Idee „Wir sitzen alle in einem Boot“ zeigt, wie eng die

UNSER KURS RICHTUNG ZUKUNFT

einzelnen Bereiche verzahnt sind und wie sehr ein reibungsloser Ablauf der Prozesse von genügend Kommunikation und Abstimmung untereinander abhängt.



Mount Industry Leadership

Wir befinden uns auf dem „Berg 2010“. Wir leben die LHT Werte. Diese bestehen auch in Zukunft weiter. Die Dialogbild-Methode wurde bereits 2006 eingesetzt - in Form eines riesigen Bootes, das nun vor Anker liegt. Auch damals war der „LOS! Biber“ schon mit an Bord - LOS! aber v.a. ein Thema in der Produktion. Doch wie sieht der Weg in die Zukunft aus? Welche Lean Prinzipien und Methoden führen uns auf den Gipfel 2014?



SERVICE EXCELLENCE

LUFTHANSA MACHT DEN KUNDEN ZUM FAN.

Das Dialogbild wurde 2011 entwickelt und unter dem Motto „Service Excellence“ zur Schulung des Flugpersonals eingesetzt. Es wurden bereits 17.000 FlugbegleiterInnen mit diesem Bild geschult. Sie haben sich während des Trainings speziell mit dem Service

an Bord auseinandergesetzt. Durch den Perspektivenwechsel in die Kundensicht beschäftigen sich die FlugbegleiterInnen mit den Herausforderungen auf Kurzstrecken. Zwei Überzeichnungen stellen Extremsituationen dar und fordern so den Mitarbeiter auf,

besonders sensibel für diese Kundenwahrnehmung zu sein. Das Bild spiegelt nicht nur die einzelnen Szenarien, sondern auch die Einbettung in den gesamten Flugprozess wieder.



Ursula Schulze
Head of Training
People, Process
& Performance

DAS KUNDENSTATEMENT

„Das Dialogbild ermöglicht uns, über die unterschiedlichen Szenen mit den Crews den Austausch über ihr Tun an Bord zu initiieren. Die Crews finden sich in den Szenen wieder und es fällt leichter so in die Reflexion zu gehen.“

Das Anschauen und Wiedererkennen von Szenen ist Grundlage für ein gemeinsames Verständnis. Darüber hinaus entstehen Geschichten und Beispiele aus dem eigenen Bordalltag.“



Check-In als mechanischer Vorgang

Durch den Einsatz eines Roboters wird deutlich, dass hier der einzelne Kunde und seine Bedürfnisse nicht im Vordergrund stehen, sondern strikt das Check-In-Prozedere eingehalten wird. Eine individuelle Kundenbetreuung ist Grundlage für erstklassigen Service.



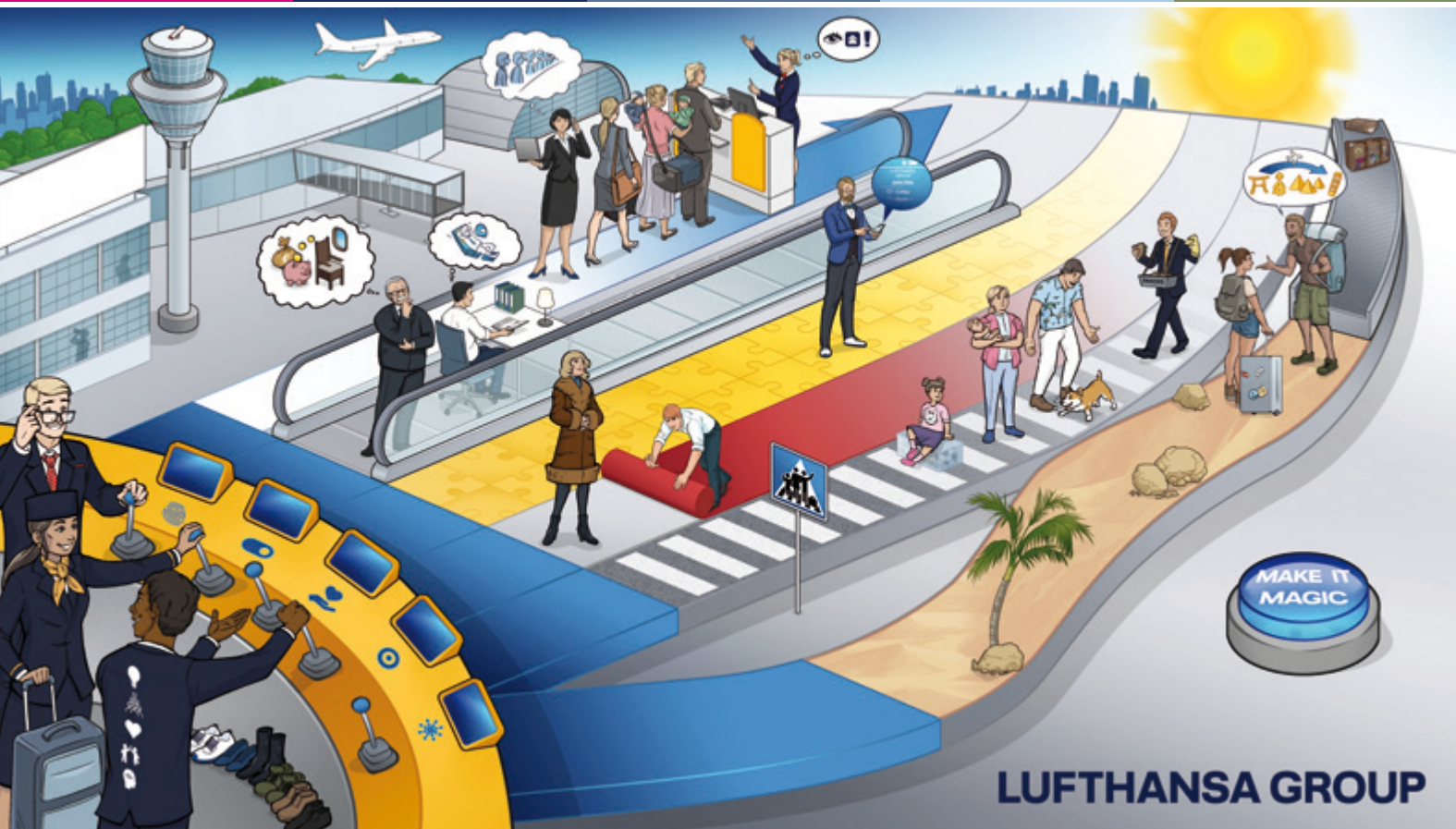
Mitarbeiter mit Scheuklappen

Der Mitarbeiter ist offensichtlich so stark von seinem Hunger abgelenkt, dass er die Fragen der Fluggäste übersieht. Obwohl sich der Mitarbeiter vielleicht gerade selbst in seiner Pause befindet, nimmt der Fluggast ihn auch in dieser Situation als Lufthansa Mitarbeiter wahr.



Lost & Found

Die Mutter vermisst ihren angegebenen Kinderwagen. Als Fluggast legt man Wert auf durchgängigen Service, sowohl vor, während, als auch nach dem Flug. Es gehört zur allgemeinen Serviceeinstellung der Lufthansa, auch in solchen Situationen lösungsorientierte Hilfestellung zu leisten.



MAKE IT MAGIC

SERVICE BEI DER LUFTHANSA GROUP

Um in Trainings intensiver auf die unterschiedlichen Kundengruppen einzugehen, initiierte die Lufthansa Group ein interaktives Dialogbild. Dieses Dialogbild findet international Anwendung u.a. an Flughäfen zur Stärkung der Serviceorientierung. Ein Vorteil der Dialog-

bild-Medien ist dabei die international verständliche Bildsprache. In der digitalen Ausführung lassen sich darüber hinaus Videos, Texte und Grafiken einbetten, sodass weitere Informationen ergänzend zum Bild vermittelt werden. Diese Funktionen eignen sich perfekt, um Service-Mitarbeiter in die Perspektive der Gäste zu versetzen und so gezielt Themen zu reflektieren und zu verankern.

Basis für das interaktive Dialogbild ist hier die Entwicklung eines klassischen Dialogbildes, das anschließend mit

Klickpunkten versehen und zu einer interaktiven Version programmiert wurde.

Zum Projektstart fand ein ausführliches Briefing zu den einzelnen Bildinhalten statt. Das Projektteam der Lufthansa Group erläuterte die Strategie und gemeinsam entwickelten wir erste Ideen zur Umsetzung. Auf Basis der Ergebnisse aus dem Kick-Off-Termin und umfangreicher Infomaterialien, erstellten wir anschließend das Dialogbild. Um die Inhalte noch tiefer zu verankern, programmierten wir eine interaktive Version, bei der die Lufthansa Group Realfilme sowie animierte Videos und Grafiken in Form von einzelnen Klickpunkten bereitstellt.

Dieses Interaktive Medium wird von den Network Airlines der Lufthansa Group (Austrian Airlines, Lufthansa Airlines und SWISS) international eingesetzt.

Jetzt testen!
Einfach den QR-Code
einscannen.



DAS INTERAKTIVE DIALOGBILD



„MAKE IT MAGIC“-Button

Der „MAKE IT MAGIC“-Button dient dem Trainer innerhalb der Schulungen besondere Service-Ideen der Mitarbeiter mit einem einfachen Klick visuell zu „belohnen“.

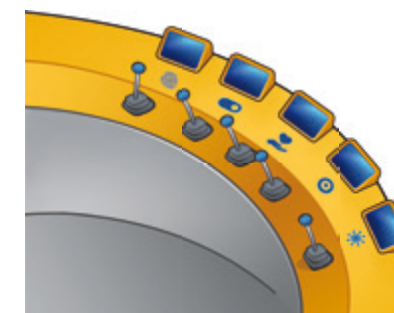


EINZELNE SZENEN UND IHRE BEDEUTUNG



Service- und Teamkultur

“There is no Customer Experience without Employee Experience!” – in dieser Szene kommt die Verbindung von Kundenservice und Teamwork zum Ausdruck. 5 essentielle Teamwerte bilden das Rückgrat einer gesunden Service- und Teamkultur.



Die 5 Säulen der Strategie

Im Control-Tower werden die 5 Säulen der Strategie in Form von einzelnen Monitoren und Schalthebeln visualisiert. Die Lufthansa Group Mitarbeiter erhalten hier einen Überblick der Strategiethemen und deren Bedeutung für die einzelnen Schritte der gesamten Reisekette.



Schuhe der Kunden

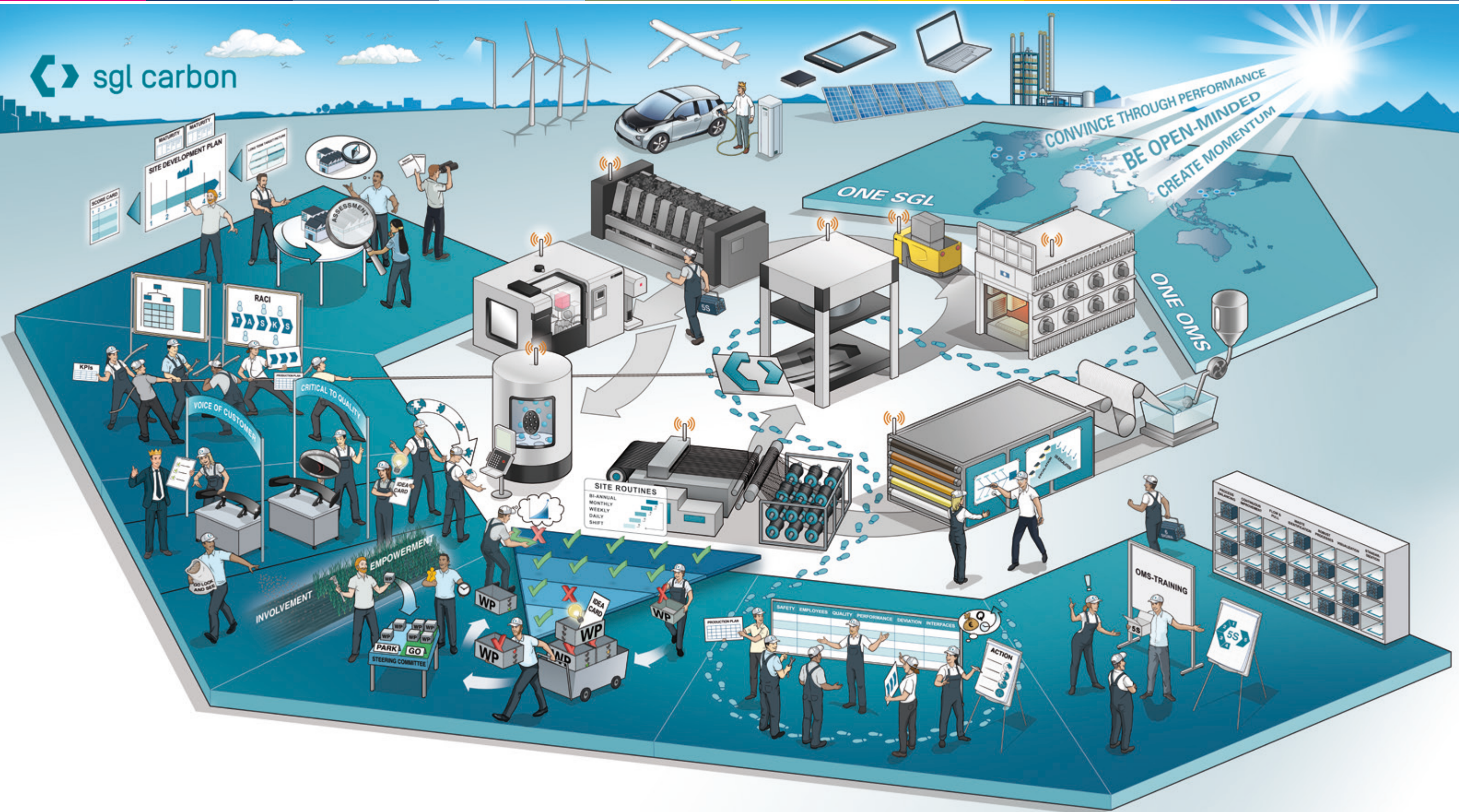
In dieser Szene schlüpfen die Betrachter in die Schuhe der Lufthansa Group-Kunden. Es wird deutlich, was diese unter Service verstehen. Unterschiedliche Erwartungen und Ansprüche kommen zum Vorschein.



Ursula Schulze
Head of Training
People, Process
& Performance

„Die Zusammenarbeit zwischen DIALOG-BILD und Lufthansa wurde vom Projektteam als sehr konstruktiv, professionell und zielführend wahrgenommen. Die kreative Zusammenarbeit machte sehr viel Spaß und Ideen wurden unkompliziert umgesetzt. Seit fast einem Jahr ist das Bild bereits im Einsatz und wird von der Zielgruppe, den Mitarbeitern im Kunden-

kontakt, als besonders hilfreich angenommen. Es wird genutzt als ganzes Bild für Trainingszwecke oder einzelne Szenen werden in Kurzbriefings diskutiert. Die Darstellung und die interaktiven Elemente finden sehr viel Aufmerksamkeit und Zuspruch bei unseren Service-Mitarbeitern.“



OPERATIONAL MANAGEMENT SYSTEM

Die SGL Carbon ist ein technologiebasiertes und weltweit führendes Unternehmen bei der Entwicklung und Herstellung von kohlenstoffbasierten

Lösungen. Ihre hochwertigen Materialien und Produkte aus Spezialgraphit und Verbundwerkstoffen kommen in zukunftsbestimmenden Industriebran-

chen zum Einsatz: Automobil, Luft- und Raumfahrt, Halbleitertechnik, Solar- und Windenergie, LED sowie bei der Herstellung von Lithium-Ionen-Batte-

rien und anderen Energiespeichersystemen. Darüber hinaus entwickeln wir Lösungen für die Bereiche Chemie und industrielle Anwendungen. Materialien, Produkte und Lösungen der SGL Carbon sind in die großen

Zukunftsthemen eingebunden: nachhaltige Mobilität, neue Energien und branchenübergreifende Digitalisierung. Weiterentwicklungen in diesen Bereichen erfordern intelligentere, miteinander vernetzte, effizientere und

nachhaltige Lösungen. Hier setzt die unternehmerische Vision der SGL Carbon an: einen Beitrag zu leisten zu einer smarteren Welt.

FORDERN SIE WEITERE INFORMATIONEN AN

Sie wollen auch Ihre Kollegen vom Einsatz der Dialogbild-Methode überzeugen? Dann bestellen Sie jetzt unser kostenloses Info-Paket mit verschiedenen Beispiel-Postern. Auf Grund des größeren Formates erhalten Sie einen perfekten Eindruck, wie die Arbeit mit dem eigenen Dialogbild später aussehen kann.

Auch um die Akzeptanz für visuelle Medien in Ihrem Unternehmen zu prüfen eignen sich die Poster: Hängen Sie die Plakate einfach im Büro oder im Gang auf und testen Sie die Reaktionen und die Dialogfreudigkeit Ihrer Kollegen. Gern stellen wir Ihnen auch digitales Material für Ihre interne Präsentation zur Verfügung.

Das Info-Paket und weitere Unterlagen können Sie einfach im Bereich „Kontakt“ unter www.dialogbild.de, mit einer E-Mail an dialog@dialogbild.de oder telefonisch bestellen unter: +49 (0) 40 30 70 261-0



Bleiben Sie im Bilde über Trends der visuellen Kommunikation und DIALOG-BILD-Neuigkeiten: Folgen Sie uns auf den Social Media-Plattformen und melden Sie sich an für unseren Newsletter auf: www.dialogbild.de/kontakt

ÜBER 100 REFERENZEN
JETZT AUF
WWW.DIALOGBILD.DE



DIALOGBILD®

DIALOGBILD GmbH
Böckmannstraße 14a
20099 Hamburg
www.dialogbild.de