

# Meeting the “Fit to be Global” Challenge



## Airport Club Executive Coaching at the Margarethenhof with Stephanie Doyle

**Stephanie Doyle** stammt aus Irland und lebt seit 13 Jahren in Deutschland. Im Jahre 1991 trat sie in die Dienste der Deutschen Bank, um in der Frankfurter Zentralen Weiterbildungsabteilung ein Center of Competence für den großen Themenbereich „International Business Communication“ – Foreign Languages, Intercultural Management and Communication Skills – aufzubauen. Im vergangenen Jahr übernahm sie von dem Finanzinstitut diesen Bildungsbereich in die von ihr gegründete GmbH gleichen Namens, kurz IBC genannt. Frau Doyle hat in Irland studiert. Ihre MBA-Dissertation aus dem Jahre 2000 befaßt sich mit dem ebenso aktuellen wie spannenden Thema „Intercultural Integration in Cross-Border Merger and Acquisitions“ – die zu Grunde liegende Fallstudie: Die Übernahme der amerikanischen Großbank „Bankers Trust“ durch die Deutsche Bank.

Bei ihrem Eintritt bei der Deutschen Bank fand Stephanie Doyle ein Unternehmen, das sich klar für eine globale Strategie entschieden hatte. Die Geschäfts- und Servicebereiche hatten sich auf das neue, große Ziel eingestellt; Englisch galt als Corporate Language.

Etwas aber fehlte im Konzept – eine ebenso eindeutige Strategie, Englisch auf breiter Ebene auf das Level zu heben, das dem Anspruch einer gelebten Unternehmenssprache gerecht würde.

Stephanie Doyle erhielt diesen Auftrag. Wohl gemerkt, es ging nicht darum, eine bankinterne Fremdsprachenschule einzurichten; es ging um einen neuen ganzheitlichen Ansatz, die Mitarbeiter der Bank auf Basis der englischen Sprache zu versierten und erfolgreichen Gesprächspartnern innerhalb wie außerhalb des weltweit operierenden Unternehmens zu machen – fit für globale Kommunikation.

Das ist nicht nur reine Sprachbeherrschung; wesentlich ist interkulturelle Kompetenz und – last but not least – es müssen die Regeln der internationalen Business Etiquette beherrscht werden, häufig entscheidend für den geschäftlichen Erfolg in der angelsächsischen Geschäftskultur.

*Fit to be Global*, diesem Anspruch, den die Deutsche Bank an sie stellte, ist Stephanie Doyle während ihrer 10-jährigen Arbeit in vollem Umfang gerecht

**Stephanie Doyle** was born in Ireland and has been living in Germany for over 13 years. In 1991 she joined Deutsche Bank's Learning and Development department in Frankfurt. Here, she set up a Center of Competence for the training area International Business Communication. This encompassed foreign languages, intercultural management and communication skills. Last year Stephanie formed a GmbH out of the department. The company still bears the original name: International Business Communication (IBC for short). IBC remains Deutsche Bank Learning and Development's exclusive partner in its specialist areas of training. Stephanie studied in Ireland and completed her MBA in 2000. Her MBA dissertation focussed on a topic of great relevance and importance to international business today: Intercultural Integration in Cross-border Mergers and Acquisitions. In her study, she took as a practical case the acquisition of Bankers' Trust by Deutsche Bank.

When Stephanie joined Deutsche Bank she recognized that the bank had a global strategy. The business and service areas had already adopted English as the corporate language. In spite of this, there was no strategy or concept for ensuring that employees had an appropriate level of communicative competence in English.

Creating and implementing such a strategy became Stephanie's mission. From the outset it was clear that simply setting up an internal 'language school' would not meet the real-world needs of the bank. Something more comprehensive and practice oriented was required to equip employees with all the necessary skills for communicating effectively in English in day-to-day operations and for winning new clients. In a nutshell, employees had to become fit for global communication.

This difficult challenge was met with a multi-level strategy. Language proficiency was teamed with intercultural competence as well as knowledge of international business etiquette – a decisive factor in doing business in Anglo-Saxon business culture.

During her 10 years at Deutsche Bank, Stephanie succeeded in meeting the Fit to be Global challenge. She developed a wide portfolio of products that are

geworden. Sie hat ein umfangreiches Programmportfolio aufgebaut, basierend auf der konsequenten Verbindung fachbereichs- und verhaltensspezifischer Trainingsinhalte. Die Programmschwerpunkte sind:

- Communication Skills in English
- Intercultural Management Skills
- Foreign Language Training
- Coaching/Consultancy

Den Slogan „Qualität hat Priorität“ hat Stephanie Doyle aus der Deutschen Bank in ihr eigenes Geschäft, die „International Business Communication“ GmbH übernommen. Die Bank ist ihr Hauptkunde geblieben, für den sie als Exklusiv-Partner tätig ist. Darüber hinaus stehen ihre langjährigen Erfahrungen jetzt auch allen anderen Unternehmen offen, deren Markt – wie im Falle der Deutschen Bank – die Welt ist.

**Basierend auf diesen Erfahrungen werden IBC und Airport Club gemeinsam erstmals Mitte des Jahres für Mitglieder einen 3tägigen Intensiv-Workshop durchführen:**

#### **Global Communication Strategies for Management / Business Etiquette on the Golf Course**

Die deutsche Kultur zieht in aller Regel Grenzen zwischen geschäftlicher und privater Sphäre; andere Kulturen verbinden hier sehr viel stärker. Dies gilt besonders in der angelsächsischen, in der es gang und gäbe ist, im Restaurant oder an der Bar das Angenehme mit dem für das Geschäft Nützlichen zu verbinden. Die Ablehnung einer Einladung zum Essen oder zu einer Runde Golf am Wochenende kann schnell zum Verlust des angestrebten Geschäftes führen.

Unser Programm befasst sich intensiv mit dieser Geschäftskultur; das Ambiente des Margarethenhofs schafft den für dieses anspruchsvolle Seminar angemessenen Rahmen.

Während des Morgens und am frühen Nachmittag geht es primär um Meetings bzw. geschäftliche Verhandlungen :

- Besprechungen leiten
- Argumentieren und Überzeugen
- Verhandlungen führen
- Konfliktsituationen meistern
- Entscheidungen herbeiführen

Spätnachmittags und abends geht es um das Thema „Golf – vom Verbessern des individuellen Handicaps“ hin zur „Business Etiquette on the Golf Course“ und ihrer Bedeutung in der angelsächsischen Geschäftskultur.

Die Trainer sind Kommunikationsexperten; wie gut Ihr Golfspiel ist – nun, finden Sie es heraus!

**Für nähere Informationen treten Sie bitte mit Frau Doyle persönlich in Kontakt:**

Stephanie Doyle  
Telefon 069 / 910 39473  
E-Mail: doyle@ibcweb.de

a blend of behavioural training and business specific topics. The main focus is on

- Communication Skills
- Intercultural Management Skills
- Foreign Language Training
- Coaching/Consultancy

Stephanie took the slogan “Quality is our Priority” over from Deutsche Bank into her own company. Although the bank remains her major client, she is now offering the wealth of experience she gained at Deutsche, through accompanying them on the way to being a global player, to other corporations, who, like Deutsche, see the world as their market.

**Building on this experience, the airport Club and IBC have embarked on their first joint venture, offering members a 3-day seminar on the topic: Global Communication Strategies for Management / Business Etiquette on the Golf Course.**

In German business culture, it is customary to keep a strict demarcation line between your business life and your private or social life. In other cultures this line tends to be much more blurred. In the Anglo-Saxon world, for example, it has long been customary to mix business and pleasure, whether this be at a sports club or in a bar or restaurant. It can be very important to be prepared to buy a round of drinks. The executive who declines an invitation to dinner or to a round of golf at the weekend risks offending his or her host and possibly losing a good business opportunity.

This programme offers executives the opportunity of practising a mix of social and business skills in the delightful setting of Margarethenhof.

The communication programme will take place in the morning and early afternoons with the main focus on business meetings in English. The course will focus on how to:

- lead/chair a meeting in English
- argue your case effectively
- persuade others to go along with your ideas
- negotiate effectively
- manage potential conflict

In the late afternoon and evening the participants will have the chance to improve their golf handicaps while learning about golf etiquette in the Anglo-Saxon business culture.

The management communication trainers are highly-skilled in the area of business communication skills. As for their golfing abilities — well, you’ll have to find out for yourself!

So now’s the time to get into the habit of mixing business and pleasure and breaking down those communication barriers.

**For further information please contact**

Stephanie Doyle personally  
telephone: +49 (0)69 / 910 39473  
e-mail: doyle@ibcweb.de