

SCHULUNG VON BETRIEBSABLÄUFEN

WEBCODE: SHK3Q4AG

- **Mitarbeiterführung mit Motivationsschub**
- **Fehler vermeiden & Kosten sparen**

Um einen SHK-Betrieb erfolgreich zu führen, ist es sinnvoll Betriebsabläufe zu strukturieren. Auch wenn die Mitarbeiter verstehen, dass gewisse Abläufe nach einem Schema ablaufen sollten, ist es im Arbeitsalltag oft schwer, diese durchzusetzen.

Die Firma H+B Heizung GmbH nutzte das Angebot von Ute Scheifele und Arne Gigling, gigling solutions, um die internen Betriebsabläufe verbindlich einzuführen. Zwar wurden diese bereits sechs Jahre vorher festgelegt, doch bis dahin nicht so gelebt, wie es Michael Berthel, einer der Geschäftsführer des in Unterpleichfeld ansässigen SHK-Betriebes für sinnvoll erachtete. Jeder neue Mitarbeiter erhielt die Betriebsabläufe als Arbeitsanweisung zusammen mit dem Arbeitsvertrag ausgehändigt. Aber die Inhaber des Betriebs mussten die Erfahrung machen, dass Papier geduldig ist. So berichtete Berthel: „Wenn ich einen Mitarbeiter auf die Betriebsabläufe angesprochen habe, kam die Antwort: ‚Habe ich noch nie gesehen, noch nie gehört.‘ Auf den Hinweis, ‚Das Ganze ist bei deinem Arbeitsvertrag beigelegt.‘ kam die Antwort: ‚Das hab ich noch nie gelesen.‘“ Dass dies zu Frust bei Arbeitgeber wie Arbeitnehmern führt, verwundert kaum. Dass Michael Berthel in Versuchung kam, die Vereinbarung mit seiner Autorität als Chef durchzusetzen, ist nachvollziehbar. Doch er war sich im Klaren darüber, dass dies auf beiden Seiten unnötig viel Kraft und Energie gekostet hätte. So kam das Angebot von Ute Scheifele und Arne Gigling, gerade recht, die anboten, die Betriebsabläufe gemeinsam mit den Mitarbeitern zu lernen.

DAS SCHULUNGSTEAM

Ute Scheifele ist Trainerin, zertifizierte Azubi-Coachin und Lehrerin an Deutschlands erstem Gymnasium für Schüler mit AD(H)S.

Arne Gigling ist Dipl.-Betriebswirt (FH). Er war neun Jahre kaufmännischer Leiter in einem Ingenieurbüro für Technische Gebäudeausrüstung mit über 50 Mitarbeitern. Inzwischen berät er Unternehmen in Fragen der Betriebswirtschaft, Unternehmensführung und des Marketings. Gemeinsam bieten Ute Scheifele und Arne Gigling von gigling solutions UG (www.gigling-solutions.de) Trainings, Seminare, Workshops und Vorträge zu unterschiedlichen Bereichen der Mitarbeiterentwicklung und Betriebsführung an. Ihr Konzept als Zweierteam aufzutreten, mag ungewöhnlich klingen, doch wie sie selber sagen: „Vier Ohren hören mehr als zwei Ohren, vier Augen sehen mehr als zwei Augen und zwei Gehirne... auch Intel hat ja mittlerweile erkannt, dass zwei parallel laufende Prozessoren deutlich leistungsfähiger sind.“



Michael Berthel kann im Nachhinein über seine Erfahrung schmunzeln: „Auf was ich mich dabei eingelassen habe oder besser worauf wir uns eingelassen haben, war mir nicht klar. Aber jetzt im Nachhinein sage ich, die Methode Gigling/Scheifele ist eine sehr gute Methode, um Abläufe allgemein verständlich zu schulen und in den Köpfen der Mitarbeiter zu verankern. Und das ist das Entscheidende.“

IN 12 STUNDEN ZUM ERFOLG

Bereits eine 1 ½ tägige Schulung war von Erfolg gekrönt. Die beiden Motivationskünstler brachten den Mitarbeitern so viel nahe, dass es sofort zu einer spürbaren

Erleichterung im Arbeitsalltag kam. Damit der Erfolg dauerhaft wirksam blieb, wurde das Gelernte bei betriebsinternen Besprechungen regelmäßig wiederholt. Dabei stellten die beiden Chefs wie auch die Mitarbeiter fest, dass im Laufe der Monate dennoch einiges an Wissen verloren ging. So wurde eine Auffrischungsschulung in Angriff vereinbart, die ebenfalls am Firmensitz stattfand.

WIEDERHOLUNG VERBESSERT TEAMARBEIT

Michael Berthel ist sich sicher: „Nach der Auffrischung bin ich absolut davon überzeugt, dass es nach wie vor eine richtige und sehr gute Lernmethode ist, um komplexe Vorgänge für jeden Mitarbeiter transparent zu machen und so im Gedächtnis zu verankern, dass jeder damit entsprechend umgehen kann.“ Zudem brachte der zweite Teil der Schulung noch weiteres Wissen über die Mitarbeiter. So konnten die beiden Chefs klar erkennen, dass ihre Mitarbeiter durchwegs teamfähig sind. Geschäftsführer Rainer Hauck zeigt sich mit dem Erfolg ebenfalls sehr zufrieden: „Für mich war interessant zu sehen, wie jeder Mitarbeiter gemerkt hat, wie viel er von den gelernt-



Gemeinsam wurden die Betriebsabläufe bei der H+B Heizung GmbH unter die Lupe genommen.



Michael Berthel, hier im Gespräch mit Ute Scheifele, konnte die Betriebsabläufe durch die Schulung optimieren.

ten Betriebsabläufen doch noch weiß. Dadurch gingen die Mitarbeiter mit der Sache viel lockerer um und jeder wurde immer mehr bereit zu kommunizieren.“ Dabei sieht er, dass ein externes Schulungsteam ein entscheidender Aspekt für den Erfolg sein kann: „Man kann das selber nicht so schulen. Die Monteure machen sich dann gar nicht so die Mühe und machen nicht so mit. Es muss jemandes Neutrales vorne dran sitzen, der das – ich sag mal – führt.“

Dann merken die Mitarbeiter auch, dass sie als wichtige Teile der Firma wahrgenommen werden. Sie bekommen ein Stück weit Verständnis für die Kundenstruktur. Berthel formuliert dies so: „Ich habe wahrgenommen, dass unsere Mitarbeiter Interesse haben – als wir uns unterhalten haben, was ist ein A-Kunde und was ist ein B-Kunde, und wie gehe ich damit um oder wie kläre ich das eine oder andere – sie haben das Interesse gehabt Neues dazuzulernen, vor allem auch Dinge hinzuzulernen, die gar nicht zu ihrem Arbeitsgebiet gehören.“

ÜBER DEN TELLERRAND BLICKEN

Doch der Blick über den Tellerrand der eigenen täglichen Arbeit hilft Mitarbeitern wie Chefs gleichermaßen. Das Verständnis für das gemeinsame Ziel, dem Unternehmen zu mehr Erfolg zu



Rainer Hauck ist davon überzeugt, dass vorne jemand Neutrales stehen muss, der das Ganze sicher führt.

verhelfen, ist gewachsen. Zudem wurde das Selbstvertrauen von manchem vermeintlich schwachen Mitarbeiter gestärkt, der mit den Methoden der Trainer neue Wege gefunden hat, etwas zu lernen. Dieser Erfolg kommt dem Unternehmen in mehrerlei Hinsicht zu gute. So weiß Rainer Hauck: „Wenn der Mitarbeiter selbstbewusster wird, dann tritt er auch anders auf: beim Kunden, uns gegenüber, bei der Arbeit allgemein. Und ich sage: Gerade auch für schwächere Monteure ist das ein sehr, sehr guter Effekt, weil sie ein ganzes Stück weiter kommen.“



Fotos: gigiting solution UG

Der Blick über den Tellerrand der eigenen täglichen Arbeit hilft Mitarbeitern wie Chefs gleichermaßen – und er motiviert.

Michael Berthel ist sich sicher, dass die Schulung Nachahmer finden sollte: „Die Betriebsabläufe sind auf jeden Betrieb übertragbar.“ Denn in vielen Firmen kennen der einzelne Mitarbeiter die Abläufe häufig nicht. Viele haben vielleicht eine Ahnung davon, wie Abläufe strukturiert sind oder sein sollten. Das bedeute aber noch lange nicht, dass sie gelebt werden. Damit dies aber im Arbeitsalltag der Fall ist, sollten gerade die Monteure kurze Listen haben und keine seitenlangen Anweisungen. Wenn der Mitarbeiter sich dann an die kurzen Listen hält, kann er einen Auftrag richtig aufnehmen und letztlich erfolgreich abwickeln. Letztlich bringt es Michael Berthel so auf den Punkt: „Wenn ein Betrieb einen weniger klar geordneten Betriebsablauf hat, so sind das für einen Betrieb im Jahr pro Mitarbeiter locker 1000 € pro Mitarbeiter, die ein Betrieb an Zusatzkosten hat, die einfach auflaufen, ohne dass du das siehst. Minimum 1000 € pro Mitarbeiter, wenn ein Betriebsablauf nicht durchgängig klar ist, nicht bekannt ist und nicht gelebt wird. Je größer der Laden wird umso höher ist diese Summe. Das wird dann schnell 2000 bis 3000 € pro Mitarbeiter, weil du einfach zusätzliche Arbeitszeit hast, die fehlt dir bei Rechnungen schreiben, die fehlt dir bei Geld eintreiben, die fehlt dir, weil du abends länger arbeiten musst und die Mitarbeiter überlastet sind. Das gilt für den Mitarbeiter im Büro ganz genau so, wenn der den Betriebsablauf nicht kennt, und auch der Lagermitarbeiter gehört dazu.“ Für die Chefs bedeuten produktivere Mitarbeiter immer auch ein Stück Entlastung. Es gibt zudem weniger Reibereien



Michael Berthel ist nach der Schulung davon überzeugt, dass sich diese Investition für das Unternehmen lohnt.

zwischen den Mitarbeitern und damit weniger Reibungsverluste.

FAZIT

Michael Berthels Fazit fällt eindeutig aus: „Referenten für eine kleinere oder auch größere Schulungsreihe in meine Firma zu holen, für alle Mitarbeiter gemeinsam dieses Thema zu transportieren und zu schulen, das habe ich als ganz großen Vorteil empfunden. Du musst nichts organisieren. Vor Ort sind alle Mitarbeiter vorhanden. Das ist deutlich günstiger und vor allen Dingen effektiver, als wenn ich einzelne Mitarbeiter irgendwohin auf eine Schulung schicke.“ Zwar ist eine Schulung nicht ganz billig, doch die Investition lohnt sich, weiß Michael Berthel: „Wir haben erst kürzlich eine Telefonanlage gekauft, die mehrere tausend Euro gekostet hat. Da hab ich auch erst gedacht: so viel Geld. Aber drei Monate später weißt du ganz genau, das war die richtige Entscheidung, weil die vielen Kleinigkeiten, die du dadurch als Erleichterung hast, dir den Alltag deutlich erleichtern und du zügiger und flüssiger arbeiten kannst.“