

*Lernen im Kundenauftrag*

# Die neue Ausbildungsdimension

*Die Auszubildenden von heute sind die Kundendienst-techniker von morgen. Deshalb müssen Lehrlinge schon während ihrer Lehrzeit auf diese anspruchsvolle Aufgabe vorbereitet werden. Genau das sieht das Ausbildungskonzept LIKA vor, das vom Alsdorfer SHK-Unternehmen Gebrüder Steffen GmbH in Zusammenarbeit mit der Uni Bremen entwickelt wurde. Wir sagen Ihnen, was dahinter steckt.*



**Lika-Azubis der zweiten Generation: Karsten Mentel (l) und Andreas Eigenfeld sind mit „ihrem“ Kundendienstfahrzeug gerne unterwegs**

**G**ewöhnlich sieht eine Lehre im SHK-Handwerk so aus: Der Lehrling begleitet einen Monteur bei der Ausführung von Aufträgen und macht sich dabei hauptsächlich durch Handreichungen nützlich. Nur ab und zu darf auch er mal Hand anlegen. Der erfahrene Geselle steht dann sprichwörtlich hinter ihm. Von der organisatorischen Abwicklung eines Auftrages bekommt er wenig mit. Denn wenn der Monteur in das Büro geht, verschwindet der „Stift“ im Lager, um dort aufzuräumen. Auf diese Weise erfährt der Lehrling während seiner Ausbildung nur einen Teil von dem, was er später einmal wissen muß.

## **Fachmann über Nacht?**

Und dann kommt die Gesellenprüfung und macht aus dem Lehrling einen Monteur. Jetzt erwartet man eine selbstständige Bearbeitung der Aufträge und es beginnt für ihn so etwas wie eine zweite Lehrzeit. Denn er muß selbst vorrausschauend seine Arbeit planen und sich aus betrieblicher Sicht in

alle Stadien einer Auftragsabwicklung rein-denken. Hier gilt der Grundsatz, daß man aus Fehlern lernt, denn natürlich klappt nicht alles auf Anhieb. Die Jungmonteure sind so nicht selten die teuersten Mitarbeiter eines Betriebes. Und genau hier setzt LIKA den Hebel an. Zielsetzung von LIKA ist es, einem Auszubildenden schon ein gutes Stück Gesellenerfahrung während der Lehre mit auf den Weg zu geben. LIKA ist die Abkürzung für „Lernen im Kundenauftrag“, einer Gemeinschaftsinitiative der Forschungsgruppe Praxisnahe Berufsausbildung der Universität Bremen und der Gebrüder Steffen GmbH. Die Initiative sieht vor, daß die Auszubildenden in der Endphase ihrer Berufserziehung, etwa ab dem dritten Lehrjahr, durch weitgehend selbstständiges Planen, Ausführen und Kontrollieren an Aufträgen im Kundenhaus üben. Auf diese Weise wachsen die Lehrlinge Stück für Stück in ihr künftiges Aufgabenfeld hinein und haben so schon Kenntnisse, die sie bei normaler Ausbildung erst in den ersten Gesellenjahren erfahren hätten. Die Grundidee zu LIKA haben die Mitarbeiter der Forschungsgruppe unter der Leitung von Prof. Manfred Hoppe erarbeitet. Dieses Konzept sah allerdings nicht eine Arbeit direkt im Kundenhaus, sondern die Durchführung von Arbeitsprojekten vor. So wurde zum Beispiel eine Solaranlage von A bis

Z von den Auszubildenden erstellt. Mit Sicherheit eine lehrreiche Tätigkeit, aber keine wirtschaftlich tragbare. Denn diese Projekte waren nur durch umfangreiches Sponsoring möglich. Und damit für das wirkliche Leben in einem Handwerksbetrieb kurzerhand nicht umsetzbar. Und so holten sich die Wissenschaftler mit Rolf und Udo Steffen zwei gestandene und experimentierfreudige Handwerker ins Boot. Der Startschuß für die Gemeinschaftsinitiative war gefallen.

## **Steffen entwickelte LIKA-Prototyp für das Handwerk**

Auf Basis der theoretischen Erfahrungen und den Erkenntnissen aus den Projektarbeiten, begannen Rolf und Udo Steffen das Konzept Stück für Stück auf das Handwerk zu übertragen. Dies mit dem Ziel, eine neue Form der Handwerkslehre zu entwickeln, die später jeder Betrieb anwenden kann. Vor allem aber eine finanzierbare Ausbildungsform zu erschaffen, die sehr gut und um-



**Vor der tatsächlichen Arbeit in der Praxis erfolgt eine individuelle Einweisung durch den Ausbildungsbetreuer**

fassend ausgebildete Facharbeiter hervorbringt. Ein Anliegen, das seit je her bei dem Alsdorfer SHK-Betrieb groß geschrieben wird. Gerade weil ihre Mitarbeiter immer auf dem neuesten Stand sind, haben die Gebrüder Steffen das Wort „Monteur“ aus ihrem Wortschatz verbannt. Hier gibt es nur noch Techniker. Entsprechend ausgefeilt ist auch das LIKA-Konzept für das Handwerk: Auszubildende, die sich im zweiten Lehrjahr als potentielle Kundendiensttechniker entwickelten, nehmen an dem Konzept teil und werden die LIKA-Azubis. Voraussetzungen sind neben guten theoretischen Kenntnissen und handwerklichen Fähigkeiten Tugenden wie Verlässlichkeit, Sauberkeit, rücksichtsvolles Verhalten, ein ordentliches Erscheinungsbild und die Fähigkeit, ein Gespräch mit dem Kunden führen zu können. Nicht unbedingt erforderlich, aber hilfreich ist es, wenn der Auszubildende einen Pkw-Führerschein besitzt. Denn den Azubis steht für die LIKA-Einsätze ein komplett ausgestattetes Kundendienstfahrzeug zur Verfügung. Überdies bekommt jeder LIKA-Azubi seine Werkzeugkiste mit kleiner Werkzeugausstattung. So kann der Lehrling, wenn er mit einem Techniker arbeitet, Teilaufgaben selbst ausführen. Im Normalfall soll er aber alleine unterwegs sein und Aufgaben im Kundenhaus erledigen. Das bedarf natürlich einer besonderen Vorbereitung. Der Meister sieht sich die auszuführenden Arbeiten im Vorfeld an und entscheidet, welche Aufgabe eine LIKA-Aufgabe ist. Solche Arbeiten sind überschaubare Kleinreparaturen, z. B. die Erneuerung eines WC's, eines Heizkörpers oder der Einbau eines Wasserfilters. Der Lehrling wird von seinem Meister auf die

Ausführung der Arbeit vorbereitet. Es wird genau erläutert, wie er an die Aufgabe herangehen soll, auf welche Besonderheiten zu achten sind und welches Material er benötigt. Nach Beendigung der Arbeit kontrolliert dann der Ausbildungsmeister, ob alles einwandfrei ausgeführt wurde. Handelt es sich um Tätigkeiten, mit de-

nen der Lehrling schon Erfahrung hat, beschränkt sich die Kontrolle nur noch auf Stichproben. Dann können auch die Arbeitsanweisungen im Vorfeld knapper ausfallen. Was dem Betrieb sehr zugute kommt. Wird z. B. der Kundendiensttechniker während der Ausführung einer Heizungs-wartung vom Kunden gebeten, ein defektes Heizkörperventil zu erneuern, kann er daraus nach Rücksprache mit dem Büro einen LIKA-Einsatz machen. Der Kunde hat dann sofort einen Termin, an dem die Reparatur ausgeführt wird. Der Kundendiensttechni-

ker muß sich um diese „Kleinigkeiten“ nicht selber kümmern und kann den Folgetermin pünktlich wahrnehmen. Durch die selbstständige Arbeit des Auszubildenden als „noch nicht ganz fertiger Monteur“, können auch ein Teil der Ausbildungskosten aufgefangen werden. Vor allem aber kann der Ausbildungsbetrieb den Azubi mindestens ein Jahr lang beobachten und bewerten, welche Qualitäten er später als Kundendienstler haben wird. Zeit genug also, zu entscheiden, ob er zum Team paßt und nach der Lehre übernommen werden soll. Besonders beim heutigen Mangel an guten Facharbeitern auf dem Arbeitsmarkt, bleibt es dem Unternehmen so erspart, die Katze im Sack kaufen zu müssen. Unter diesen Gesichtspunkten erweist sich das LIKA-Ausbildungskonzept als ein System mit zahlreichen Vorteilen.

### **Kunde muß einverstanden sein**

Die Arbeit wird vom Lehrling erledigt, der alleine unterwegs ist. Aber kommt in dieser Situation der Ausbilder seiner Aufsichtspflicht in ausreichendem Umfang



**Schwierige technische Sachverhalte werden in der Werkstatt noch vor dem Kundeneinsatz von der Theorie in die Praxis transferiert**



**In der Praxis arbeiten die LIKA-Lehrlinge, wie hier bei der Brennerwartung, vollkommen selbständig**

nach? Selbstverständlich hat das Steffen-Team diese Punkte schon im Vorfeld der Entwicklung des LIKA-Projektes abgeklopft. Dabei sahen sowohl die Bauberufsgenossenschaft als auch die Betriebshaftpflichtversicherung des Unternehmens keine Probleme bei dieser Vorgehensweise. Natürlich muß der Kunde damit einverstanden sein, daß die Reparatur nicht von einem Gesellen, sondern von einem Lehrling ausgeführt wird. Wie die Erfahrungen zeigen, ist das aber in den meisten Fällen kein Thema. Die Kunden haben Verständnis für die Ausbildungssituation, vor allem aber überzeugt die finanzielle Seite. Denn warum sollte ein „teurer“ Kundendiensttechniker eine Leistung ausführen, die auch von einer kostengünstigeren Kraft erledigt werden kann? Und der Azubi wird von Aufgabe zu Aufgabe sicherer in der Ausführung. Vor allem aber hat er nach seinem Arbeitstag die Zufriedenheit, etwas selbst geschafft zu haben. Und der Ehrgeiz, es

vielleicht auf andere Weise noch besser machen zu können weckt die Motivation, sich autodidaktisch weiterzubilden. Bei Steffen kann man für das Konzept „Lernen im Kundenauftrag“ eine durchweg positive Bilanz ziehen. Die ersten zwei LIKA-Azubis des Unternehmens haben inzwischen die Gesellenprüfung erfolgreich abgelegt und sind nun als Kundendiensttechniker im Hause tätig. Eine gute Wahl. Die jungen Leute sind quasi beruflich im Hause herangewachsen, wissen über die betrieblichen und wirtschaftlichen Zusammenhänge im Kundendienst bescheid und kennen auch schon die Klientel des Betriebes. Frei nach dem Motto „die selbst ausgebildeten Techniker sind immer die besten“ haben schon zwei neue Lehrlinge die LIKA-Ausbildungsplätze besetzt.



**Bei den Kundendiensteinsätzen sind Unterlegteppich für den Werkzeugkoffer und Schuhüberzieher selbstverständlich**

**D**as LIKA-Konzept soll nicht auf das Alsdorfer Unternehmen beschränkt bleiben, sondern allen SHK-Handwerksunternehmen zugänglich gemacht werden. Denn eines hat sich in der Praxis bestätigt: Wenn die Ausbildung gezielt auf die späteren Aufgaben vorbereitet, dann gewinnen Lehrling und Betrieb. JS



**Kleinreparaturen, wie die Reparatur oder das Auswechseln von Armaturen, sind typische LIKA-Aufträge**