

Halbzeit bei der „Uptodate-Offensive“

# Handwerksbetriebe ganzheitlich qualifizieren

Seit Anfang 2005 werden rund 110 Handwerksbetriebe fit gemacht für eine umfassende Modernisierung ihrer innerbetrieblichen Arbeits- und Organisationsabläufe. Nun ist Halbzeit bei der „Uptodate-Offensive“. Wir stellen deshalb das Konzept noch einmal kurz vor und lassen dann den teilnehmenden SHK-Betrieb Beuttenmüller im bav-Interview zu Wort kommen.

**D**urch Fehler und Fehlerfolgekosten gehen den deutschen Handwerksbetrieben ca. 20% ihres Umsatzes verloren. Die Ursachen dafür sind meist auf Schwachstellen im Unternehmen selbst zurückzuführen; dazu gehören: unzureichende verkaufsorientierte Kundenbetreuung, fehlende interne Kommunikation, mangelhafte Büroorganisation, falsche Einschätzung neuer Kundensegmente etc.

## Ganzheitlich, praxisbewährt und nachhaltig

Ziel der „Uptodate-Offensive“ ist deshalb ein ganzheitlicher Wandel hin zu mehr Qualität und Kundenorientierung

werden nun rund 110 SHK- und Elektro-Betriebe fit gemacht. Grundstein des 24-monatigen Trainingskonzepts bilden folgende Prämissen:

- **Ganzheitlich:** Das Programm durchleuchtet jeden Unternehmensbereich (Führung, Organisation, Marketing, Controlling etc.). Qualifiziert wird das gesamte Unternehmen mit allen Mitarbeitern: vom Chef über die Bürokräfte bis hin zu den Monteuren und Servicetechnikern arbeiten alle an der Optimierung mit.
- **Praxisbewährt:** Das Schulungskonzept wurde vom Rolf und Udo Steffen im eigenen SHK-Betrieb unter Live-Bedingungen entwickelt und in Zusammenarbeit mit der Uni Bremen getestet und weiter optimiert.



Die acht Optimierungsbereiche der „Uptodate-Offensive“ im Überblick

und damit hin zu mehr Erfolg für die Handwerksbetriebe. Entwickelt wurde das neuartige Trainingsprogramm, das die Firmen Stiebel Eltron und Gira unterstützen, vom SHK-Handwerksunternehmen Steffen. Seit Anfang 2005

- **Nachhaltig:** Die Kursteilnehmer lernen nicht nur die Theorie. Spezielle Praxisleitfäden und Onlinehilfen unterstützen sie bei der Umsetzung in ihren Betrieben. Bei Bedarf werden zudem Einzelcoachings angeboten.

## Zusätzlich Zertifizierung zum „Profi im Handwerk“ möglich

Die Kosten pro Unternehmen für das Qualifizierungspaket liegen bei 400 Euro monatlich bei einer Laufzeit von 24 Monaten (eine öffentliche Förderung ist möglich).

Am Anfang jeder Trainingseinheit stehen die Analyse des eigenen Verständnisses und der eigenen Haltung sowie der Position des Unternehmens in diesem Bereich. Das Ergebnis schafft dann später die Basis für die Entwicklung individueller Optimierungsmöglichkeiten.

Wenn alle Trainingseinheiten erfolgreich absolviert sind, können die Betriebe das Qualitätssiegel „Profi im Handwerk“ erwerben (Antrag zur Zertifizierung beim ZDH-ZERT, Bonn). Zertifiziert wird vor Ort in den einzelnen Betrieben. Die Zertifizierungen können – entsprechend den Haupt-Trainingseinheiten – in drei Stufen beantragt werden: Management-, Prozess- und Produktkompetenz.

Von den teilnehmenden Betrieben sind vor allem Engagement und Durchhaltevermögen gefordert. Im April gehen die nächsten Gruppen an den Start. Für die ersten 110 Betriebe war Anfang 2006 Halbzeit. In 11 Gruppen mit 10 bis 12 Teilnehmern haben sie bisher erfolgreich den umfangreichen Stoff gebüffelt, getestet und verinnerlicht. Wie die Erfahrungen aus Sicht des teilnehmenden SHK-Betriebs Beuttenmüller aussehen, lesen Sie im folgenden Interview. *Jürgen Wendnagel*

Infos zur Teilnahme sowie rund um die „Uptodate“-Offensive gibt es von:

Rolf und Udo Steffen  
Gebr. Steffen GmbH  
52477 Alsdorf  
Telefon (0 24 04) 55 15-0  
Telefax (0 24 04) 55 15-11  
E-Mail:  
udo.steffen@steffen.de  
Internet:  
www.uptodate-offensive.de

## Am wichtigsten waren die gemeinsamen Gespräche

Zu den „Uptodate“-Teilnehmern der ersten Stunde gehört der SHK-Handwerksbetrieb Dautel & Beuttenmüller ([www.beuttenmueller.de](http://www.beuttenmueller.de)). Das Stuttgarter Unternehmen beschäftigt 35 Mitarbeiter und ist stark auf den kundenorientierten (Privatkunden-)Verkauf ausgerichtet. Der Schwerpunkt liegt dabei im Sanitär- bzw. Badbereich, wo z. B. zwei Innenarchitektinnen aktiv sind. Die bav-Redaktion wollte von Geschäftsführer Hans-Gerhard Beuttenmüller und seiner Frau Brigitte Beuttenmüller wissen, was sie zur Teilnahme motiviert hat und welche ersten praktischen Erfahrungen sie gemacht haben.



Den Optimierungsprozess in ihrem Betrieb steuern Brigitte und Hans-Gerhard Beuttenmüller gemeinsam

**bav:** *Warum haben Sie sich überhaupt für die Uptodate-Offensive interessiert?*

**H.-G. Beuttenmüller:** Wir wollen unser Unternehmen, das in diesem Jahr 100 Jahre alt wird, gut aufstellen. Deshalb sind wir grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber innerbetrieblichen Qualifizierungs- und Optimierungsmaßnahmen. Zur einführenden Infoveranstaltung von Uptodate haben wir deshalb spontan ja gesagt.

**bav:** *Und Sie haben sich dann auch zur Teilnahme entschieden. Warum?*

**H.-G. Beuttenmüller:** Bei der Infoveranstaltung habe ich gespürt, dass dort ein Praktiker referiert, der nicht nur Erfahrungen bei der Umsetzung von neuen Ideen im eigenen SHK-Betrieb hat, sondern auch mit ähnlichen Schwierigkeiten kämpft wir.

**B. Beuttenmüller:** Ebenso entscheidend war für uns, dass auch eine persönliche Begleitung durch Fachleute zum Uptodate-Paket gehört. Sollten wir also einmal nicht mehr weiterkommen oder demotiviert sein, ist jemand da, der uns hilft. Dieses Wissen gibt uns die Sicherheit, dass wir nicht irgendwann einmal stecken bleiben, wie wir es in der Vergangenheit bei anderen Aktionen schon erlebt haben.

**bav:** *Die Mitarbeiter werden bei der Qualifizierungsmaßnahme von Anfang einbezogen. Was denken Sie darüber?*

**H.-G. Beuttenmüller:** Dies ist aus unserer Sicht ein grundlegender Erfolgsfaktor. Bei unseren früheren Aktivitäten waren unsere Mitarbeiter nicht immer integriert oder sie mussten erleben, dass wir einige Maßnahmen versanden ließen. Deshalb waren einige langjährige Mitarbeiter anfangs auch abwartend und teilweise skeptisch gegenüber dem

neuen Ansatz eingestellt. Nach dem ersten Treffen bei uns im Betrieb legte sich dies aber. Die Mitarbeiter wurden bei den beiden Folgeterminen offener, interessierter und begeisterter.

**bav:** *Was war die erste Uptodate-Aufgabenstellung, die es zu erledigen galt?*

**B. Beuttenmüller:** Mit Hilfe eines ausführlichen Leitfadens von Uptodate haben wir gemeinsam unsere bestehende, aber nicht richtig gelebte Unternehmensphilosophie systematisch überarbeitet. Sie ist nun strukturierter und schneller verständlich geworden. Mehrere Mitarbeiter haben sogar eigene Formulierungsvorschläge gemacht.

**bav:** *Gab es auch Diskussionsbedarf?*

**H.-G. Beuttenmüller:** Am wichtigsten war nicht das bedruckte Papier, das am Ende herauskam, sondern die gemeinsamen Gespräche. Wir haben ausführlich über die einzelnen Worte und deren praktische Bedeutung diskutiert. Also was bedeutet es z. B. im Kundenkontakt, wenn wir uns vornehmen, ehrgeizige Ziele zu verfolgen und innovativ zu sein. Dazu haben wir uns auch in die Position des Kunden hineinversetzt.

**bav:** *Welches Bearbeitungsthema folgte danach?*

**B. Beuttenmüller:** Derzeit geht es um die Themen Unternehmensstruktur, Organigramm und Arbeitsplatzbeschreibungen. Die Mitarbeiter erfahren nun, wer welche Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten hat. Dies gibt uns allen eine größere Sicherheit. Nun wissen alle, an wen sie sich wenden können, wenn es ein Problem im Bereich Lager, Fuhrpark, EDV usw. gibt. Und auch das

Verantwortungsgefühl bei den Mitarbeitern selbst ist gestiegen. Zudem haben sich einige Ansätze für die Optimierung unserer Strukturen ergeben.

**bav:** *Abschließend noch zwei Grundsatzzfragen. Sie beide haben viel Seminarerfahrung. Ist es Ihnen noch nicht langweilig geworden?*

**B. Beuttenmüller:** Große Teile der ersten Seminarinhalte waren uns schon bekannt. Wir hatten in der Vergangenheit schon selbst eigene Handbücher erarbeitet, z. B. zu den Themen Verkaufsphilosophie, innerbetriebliche Abläufe usw. Deshalb erschien uns das Arbeitstempo anfangs zu langsam. Wir stellten dann aber fest, dass es uns gut tut, alles noch einmal gemeinsam mit den Mitarbeitern durcharbeiten. Inzwischen müssen wir sogar darauf achten, dass wir innerhalb der Bearbeitungsfristen bleiben.

**bav:** *Welches Zwischenfazit würden Sie ziehen?*

**H.-G. Beuttenmüller:** Wir haben uns durchgearbeitet und zu Beginn teilweise auch durchgekämpft. Wir haben erlebt, dass die Mitarbeiter mitziehen und sich einbringen. Wir machen deshalb mit Freude weiter. Außerdem liegt uns sehr daran, dass das ganze Programm erfolgreich weitergeführt wird. Wir glauben, dass das Handwerk solche Qualifizierungsmaßnahmen braucht. Denn nur mit einem allgemein höheren und besseren Niveau der Handwerksbetriebe, können wir in der breiten Bevölkerung Vorurteile abbauen und sie von der Leistung des Handwerks noch besser überzeugen.