

# BM

Innenbau / Möbel / Bauelemente

08/15

Werkstattpraxis – ab Seite 12

## Der Mensch im Mittelpunkt

/ Standardmaschinen – ab Seite 38  
Das Auge sägt mit

/ Bad & Wellness – ab Seite 68  
Willkommen im Wohnbad

/ BM-Marktübersicht – ab Seite 90  
Vielseitige 3,5-Tonner



I Auch in einer Schreinerei macht es Sinn, sich Gedanken über jeden einzelnen Schritt von der Kundenanfrage bis zur Abrechnung zu machen.

BM-Serie „Gemeinsam etwas verändern“, Teil 2

## Fit für die Boxengasse

*Wenn der Rennwagen in die Boxengasse rast, wird er innerhalb kürzester Zeit betankt, gewartet, wenn notwendig sogar repariert, Reifen werden gewechselt. Jeder Handgriff passt, jeder weiß genau, was er zu tun hat.* MATTHIAS BRACK

Aber wie erreicht das Team diese sensationelle Leistung? Bestimmt nicht, indem jeder nach Gefühl und Wellenschlag vor sich hinwurschtelt. Vielmehr werden sich Experten zusammen mit dem Team genau überlegt haben, welche Arbeiten in welcher Reihenfolge notwendig sind. Danach wurden die einzelnen Schritte möglichst genau dokumentiert und zuletzt ist es wie bei allen guten Teams: Die Prozesse werden ständig trainiert und immer wieder verbessert.

Im Unternehmen macht es ebenfalls Sinn, sich Gedanken über die einzelnen Schritte von der Kundenanfrage bis zur Abrechnung zu machen. Was passiert, wenn ein Kunde anruft? Welche Daten werden von ihm erhoben,

wer ist für den Kunden und die Anfrage verantwortlich und bis wann kann der Kunde mit einem Angebot rechnen? Welche Geschäftsbereiche bedienen wir überhaupt? Wie geht es nach der Auftragserteilung weiter? Wie sieht die Auftragsabwicklung aus? Wie und von wem wird die Arbeitsvorbereitung gemacht, wie werden Bestellungen ausgelöst? Wer ist in der Produktion für welche Produktbereiche verantwortlich, welche Spezialisten für welche Arbeiten? Wie sieht der Montageablauf aus? Und schlussendlich: Wie und wann wird abgerechnet, gemahnt und die Kundenzufriedenheit abgefragt? All diese Schritte und noch viele weitere gilt es, genauer festzulegen. ■

### Der Ablaufprozess im Betrieb

#### Das Ganze im Blick

Nehmen Sie sich Moderationskarten oder Klebezettel und schreiben Sie darauf gemeinsam mit Ihren Mitarbeitern die einzelnen Arbeitsschritte von Anfrage bis Abrechnung auf jeweils eine Karte. Bringen Sie diese an einer großen Wand in die richtige Reihenfolge, damit ein Prozessabbild entsteht. Sie haben immer die Möglichkeit, Zwischenschritte einzufügen oder die Reihenfolge zu verändern. Wenn der Ist-Prozess abgebildet ist, können Sie Schwachstellen markieren und deren Lösung besprechen. Fangen Sie mit einer groben Prozessbeschreibung an und verfeinern Sie diese schrittweise.

Unter Umständen fällt es Ihnen schwer, einen Prozess genau zu definieren. Aber umso mehr Details und Schritte Sie festlegen, desto weniger Rückfragen, Interpretationen und Fehler wird es in Zukunft geben. Sie werden aber auch feststellen, dass es unabhängig vom Auftrag wiederkehrende Arbeitsschritte gibt, die ganz einfach beschrieben und allgemeingültig festgehalten werden können.

Die Visualisierung hat viele Vorteile: Die betrieblichen Prozesse werden allen Mitarbeitern zugänglich und verständlich gemacht. Beim Erarbeiten werden die einzelnen Arbeitsschritte nochmals hinterfragt und es können auch Ideen anderer Kollegen einfließen, die nicht mit diesem Aufgabengebiet betraut sind. Abläufe, die vielleicht aus „Betriebsblindheit“ schon immer so gemacht wurden, werden nochmals kritisch betrachtet. Dies führt zu mehr Transparenz und Verständnis unter den Kollegen. Zudem identifizieren sich die Mitarbeiter mit den selbst festgelegten Prozessen und bekommen ihre Aufgaben nicht übergestülpt. Die Notwendigkeit der einzelnen Tätigkeiten wird sichtbar. Und: Die Aufgaben können leichter delegiert werden und Sie als Chef oder Führungskraft werden entlastet.

#### Der Autor

Schreinermeister Matthias Brack ist Geschäftsführer der Brack Wintergarten GmbH und Anwendungsspezialist für die Methode KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) im Handwerk.  
[www.brack-wintergarten.de](http://www.brack-wintergarten.de)