

Inhalt: Praxistipps – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess – Veranstaltungshinweise

Die kontinuierliche Verbesserung ist das Geheimnis erfolgreicher Unternehmen. Das Streben nach ständiger Verbesserung garantiert einen dauerhaften Platz im Spitzenfeld. Nicht nur die großen Veränderungen, sondern besonders das stetige Arbeiten an Details bringen ein Unternehmen nach vorne.

Praxis-Tipps zum Themenkreis kontinuierliche Verbesserung:

„Verbesserung ist Chefsache“

Wenn der Chef nicht dabei ist, ziehen die Mitarbeiter die Verbesserungen oft nicht durch, denn das Tagesgeschäft....

Deshalb folgende Empfehlung:

- ❖ Festlegen, der Inputs zu Verbesserungsmaßnahmen.
- ❖ Anlegen einer Tabelle „Verbesserungsmaßnahmen“ mit den Spalten Datum, Feststellung, Maßnahme, Zuständigkeit, Erledigungstermin, Umsetzungsstatus
- ❖ So speichern, dass alle Beteiligten Zugriff haben
- ❖ Festlegen der Verantwortung zur Dokumentation des Fortschritts beim Umsetzer
- ❖ Fester Termin zur Fortschrittsbewertung durch den Chef
- ❖ Jour fix mit allen Beteiligten zur Fortschrittsbesprechung
- ❖ Maßnahmenabschluss immer mit einer Wirksamkeitsbewertung

Üben Sie dieses Verfahren mit wenigen besonders wichtigen Prozessverbesserungen ein und übernehmen Sie es dann allmählich auf alle KVP-Aktivitäten.

Umgang mit Fehlleistungen von Mitarbeitern

Unzulängliche Leistungen und Ergebnisse von Mitarbeitern sind immer ein Ärgernis. Um Fehlleistungen zu reduzieren, sollten Sie sich jedoch nicht von ihrem Ärger auf die jeweilige Person leiten lassen. Leicht kommt es sonst zu einer Aburteilung des Mitarbeiters, also einer Unfähigkeitserklärung, die im Gegensatz dazu steht, dass man von dem Mitarbeiter gerade eine Verbesserung der Qualität seiner Arbeit fordert und erwartet. Und bleiben Sie selbstkritisch: Schließlich haben Sie den Mitarbeiter ausgesucht und stehen ebenso in der Verantwortung für dessen Leistungen. Stellen Sie sich stattdessen folgende Fragen:

- ❖ Kennen Sie die Erklärungen des Mitarbeiters für seine Fehlleistung?
- ❖ Sind Sie sicher, dass der Mitarbeiter eine ausreichende Beschreibung seiner Aufgabe erhalten hat und diese auch verstanden hat?
- ❖ Können Sie ausschließen, dass es Ausbildungs- oder organisatorische Mängel sind, die den Fehler zumindest mit verursacht haben?

Erfahrungsgemäß führen diese Fragen zu Klarheit über die Fehlerursachen und damit zu einer konstruktiven Lösung. Erst wenn Sie sich diese Fragen mit gutem Gewissen tatsächliche mit „Ja“ beantworten können, haben Sie ein Personalproblem. Aber auch dann nützt Ihnen eine Aburteilung nichts. Vermeiden Sie im Interesse Ihrer Nerven und der Stressbelastung Ihrer Mitarbeiter persönliche Abqualifizierung – es wird sich für Sie und Ihr Unternehmen lohnen.

„Was Du managen willst musst Du messen können“

Viele Unternehmer tun sich schwer, Prozesskennzahlen festzulegen. Dabei ist es einfach. Hier ein Beispiel zur Kennzahlenerfassung bzgl. externer und interner Reklamationen?

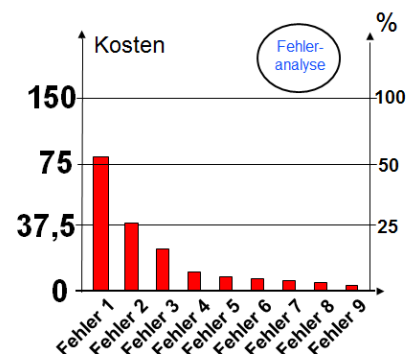
- ❖ Führen einer Reklamationsliste mit den Spalten, Eingangsdatum, Kunde, Reklamationsursache (normierte Begriffe festlegen) Bearbeitungsdauer, erfolgreiche Ursachenbehebung und Reklamationskosten (Arbeits-, Materialkosten ggf. Pauschalen für die Reklamationsbearbeitung)
- ❖ Regelmäßige Auswertung nach Entwicklung der Reklamationsgesamtzahl, Verteilung auf Fehlerursachen, Bearbeitungsdauer und Reklamationskosten

Damit lassen sich hervorragend Fehlerschwerpunkte ermitteln und diesen dann Maßnahmen zuordnen. Von den Kennzahlen abgeleitete Zielvorgaben verlagern die Verantwortung für Verbesserungen in diesem Bereich an die Prozessverantwortlichen.



Sehr geehrter Geschäftspartner, hier nun der erste Newsletter den ich Ihnen präsentieren möchte. Ich werde Ihnen vierteljährlich in Zusammenarbeit mit meinem Kollegen Rolf Gärtner von der Callidita gestalten. Seine Arbeitsschwerpunkte Führung, Kommunikation und Unternehmenskultur ergänzen meinen Arbeitsschwerpunkt Prozessgestaltung hervorragend zu einem symbiotischen Gesamtansatz. In den Veranstaltungshinweisen auf der letzten Seite verweisen wir sowohl auf gemeinsame Veranstaltungen aber auch auf die der der Callidita (www.callidita.de) und FMS, denn alle dienen dem gemeinsamen Ziel der Prozessverbesserung. Wir hoffen, Ihnen immer interessante Anregungen geben zu können und wünschen nun viel Spaß beim Lesen.

Ihr Peter Fascher



Effizienzverbesserung in Meetings

Lange und ineffiziente Meetings sind ein Produktivitätsfresser. Neben einer unzureichenden inhaltlichen Vorbereitung liegt dies oft daran, dass Unklarheit darüber besteht, auf welcher Hierarchiestufe ein Meeting stattfindet und welche Verantwortungsebenen angesprochen sind. So kann man häufig erleben, dass Fragen der unmittelbar operativen Tätigkeiten in Führungskreisen diskutiert werden, anstelle den jeweiligen Bereichs-leiter in Verantwortung zu nehmen und diese auch dort zu belassen.

Eine typische mittelständische Organisation bewegt sich auf vier Ebenen, denen auch Verantwortungsebenen zugeordnet werden können:

- ❖ Geschäftsführung - Unternehmensziele
- ❖ Führungskreis – Führungskoordination
- ❖ Abteilungsleiter – operative Konzeption und Durchsetzung
- ❖ Sach- und Fachbearbeiter – operative Arbeit

Diese Hierarchie mag in Ihrem Unternehmen anders gelagert sein. Versuchen Sie dann für Ihre Struktur diese Verantwortungsebenen zu definieren und in Ihren Meetings einzuhalten.



Zeitgewinn und Motivation durch effektive Meetings

Der „Kontinuierliche Verbesserungsprozess“ muss organisiert werden

Nur wer sich verändert, kann besser werden und hat die Nase vorn im Wettbewerb. Doch die Erfahrung zeigt, dass Projekte zur Geschäftsprozessverbesserung zunächst einem Schub an Analysen, verbunden mit Vorschlägen zur Optimierung von Aufbau- und Ablauforganisation und daraus folgenden Umstellungen der Geschäftsprozesse erzeugen, aber all diese Aktivitäten oft durch das Tagesgeschäft und das gewohnheitsgemäße Beharrungsvermögen von Organisationen ausgebremst werden.

Nur wenn der „KVP“ zu einem eingeführten, von der Geschäftsführung gestützten und regelmäßig bewerteten Prozess wird, besteht die Chance, die vorhandenen Potenziale auch heben.

Das setzt zwei Dinge voraus:

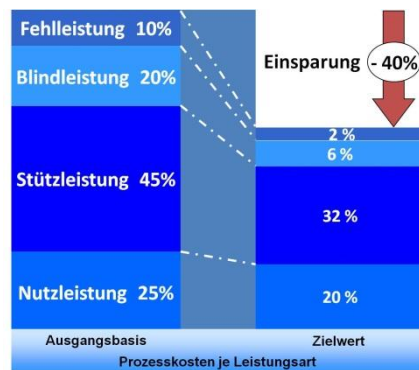
- ❖ Alle, die Mitarbeiter und die Geschäftsführung, machen mit und bleiben dabei, wofür ein Umfeld zu schaffen ist
- ❖ Die erforderlichen Abläufe und Organisationsmittel, die die vielen kleinen Verbesserungspotenziale, die aus der Organisation kommen, umsetzen helfen, werden geplant und eingeführt.

FMS und Callidita haben ein Konzept entwickelt, welches beide Aspekte, die humanen als auch die organisatorischen berücksichtigt. Dazu gehören:

- ❖ Elemente der Unternehmenskultur wie
 - Kommunikations- und Feedbackverhalten,
 - Meetingregeln
 - Führungsverhalten und Verantwortungsrichtlinien
- ❖ Mitarbeiterqualifikation für prozessorientiertes Denken und Handeln
- ❖ Organisationselemente wie
 - Innerbetriebliches Verbesserungs- und Vorschlagswesen
 - Maßnahmenmanagementsystem
 - Abstimmungsregeln (wie Jour-Fix)
- ❖ Werkzeuge und Hilfsmittel wie
 - Werkzeuge zur Ursachenermittlung
 - Werkzeuge zur Maßnahmenfindung

Natürlich sind alle Elemente unternehmensspezifisch zu gestalten. Die Einführung und Umsetzung wird nach Absprache und Erfordernis zwischen Organisation und Beratern aufgeteilt.

Mehr erfahren Sie auf unseren Vortragsveranstaltungen.



40% Einsparungspotenzial steckt durchschnittlich in Geschäftsprozessen!



31% des bilanzierten Unternehmenserfolg hängt von der Unternehmenskultur ab!

Veranstaltungshinweise:

Sowohl gemeinsame als auch FMS- und Callidita-Veranstaltungen

Workshop “Team und Führung”

Die Bausteine für ein harmonisierendes Team und kraftsparende Führung
12.02. oder 14.05.2013; jeweils 9:00 bis 17:00 Uhr; in 63599 Biebergemünd

Workshop “Führen mit Vereinbarung”

Eine konsequente Führung zur Vertrauensbildung, zu Mitarbeiter-engagement und kontinuierlicher Geschäftsprozessverbesserung
13./14.02. oder 15./16.05.2013; jeweils 1. Tag 9:00 bis 17:00 Uhr,
2. Tag 9:00 bis 13:00 Uhr; in 63599 Biebergemünd

Vortrag “Erfolgreiche Geschäftsprozessverbesserung”

Die Steigerung der Wirtschaftlichkeit von Unternehmen durch die Symbiose von Geschäftsprozess und Mitarbeitereffizienz
26.03. oder 18.06.2013; jeweils 18:00 bis 20:00 Uhr; in 63599 Biebergemünd

Teamevent “Büdingen Schnitzeljagd”

Ein außergewöhnlicher Workshop zur Teambildung und Verbesserung der Unternehmenskommunikation
13./14.04. oder 8./9.06.2013; jeweils 1. Tag 10:00 bis 16:00 Uhr,
2. Tag 9:00 bis 13:00 Uhr; in 63654 Büdingen

Workshop „Qualifizierung und Erfahrungsaustausch für QMB’s in KMU’s“

Praktisch erprobte Tools und Methoden sofort anwendbar im Qualitätsmanagement
4 Termine à 3 Std., jeweils 16:30 bis 19:30 Uhr
in 63599 Biebergemünd, Beginn am 27.05. 2013, Folgetermine wöchentlich nach Vereinbarung
In 59846 Sundern, Beginn am 04.02 2013, Folgetermine wöchentlich nach Vereinbarung

Workshop „Professionelle Reklamationsbearbeitung“

Mit effizienter Reklamationsbearbeitung zu einer vertrauensvollen Kundenbeziehung
12.03.2013 in 63599 Biebergemünd, 09:00 bis 17:00 Uhr
09.04.2013 in 59846 Sundern, 09:00 bis 17:Uhr

Workshop „Aufbau eines QMS im Seminarraum“

Der günstige und effektive Weg für KMU zu einem zertifizierungsfähigen Qualitätsmanagementsystem
10 Termine à 3 Std., jeweils 16:30 bis 19:30 Uhr
in 63599 Biebergemünd, Beginn am 25.02.2013, Folgetermine wöchentlich nach Vereinbarung

