



28.10.2014

Rückfragen verringern

WIE VIELE INFOS BRAUCHEN IHRE MITARBEITER?

Gut informierte Mitarbeiter sparen Zeit und Geld. Doch welche Infos braucht Ihr Team wirklich? Die Erfahrung von Tischlermeister Holger Wilhelm: Doppelt hält besser.

"Alles wird vorher durchgesprochen."



Schreiner Holger Wilhelm investiert lieber 5 Minuten mehr und spart sich so später Rückfragen.

Foto: privat

In der Tischlerei Wilhelm im hessischen Wehretal-Hoheneiche wird sehr viel dokumentiert: Alle Aufträge und die zuständigen Mitarbeiter sind übersichtlich auf einem großen Metaplaner mit farbigen Kärtchen erfasst. Details zu jedem Auftrag finden sich in eigenen Mappen im Hängeregister.

Schriftlich reicht nicht, wenn es nicht gelesen wird.

Außerdem bekommt jeder Mitarbeiter einen DIN A4-Ordner mit, wenn er zum Kunden fährt. In dem Ordner enthalten: Aufmaß, Fotos, Auftragsbestätigung und alle anderen wichtigen Infos.

Doch das genügt anscheinend nicht: „Eigentlich hatten unsere Mitarbeiter alle Infos, die sie brauchen. Aber dennoch tauchten immer wieder Fragen auf, wenn die Mitarbeiter beim Kunden

waren“, berichtet Holger Wilhelm.

Irgendwann wurde dem Unternehmer klar: Die Infos im Ordner alleine nützen nichts, wenn die Mitarbeiter sie nicht lesen. „Jetzt geht kein Ordner mehr raus, ohne dass wir ihn vorher durchsprechen. Das dauert vielleicht fünf Minuten, aber es verringert die Rückfragen enorm.“

Wie informieren Sie Ihre Mitarbeiter?

Welche Informationen brauchen Ihre Mitarbeiter, damit ein Auftrag möglichst reibungslos erledigt wird? Welche Unterlagen sind wichtig? Was muss besprochen werden? Womit machen Sie gute Erfahrungen? Und was funktioniert überhaupt nicht? **Schreiben Sie uns!**

Holger Wilhelm
Ein erfolgreicher Seminarteilnehmer in der Presse
handwerk.com im Oktober 2014