

Beliebt bei den Mitarbeitern, „Champion“ bei den Kunden



Zur Person:

Achim Kopp
Geschäftsführer

Zum Unternehmen:

Kopp-Schleiftechnik GmbH in Lindenfels/Odenwald
www.kopp-schleiftechnik.de
Branche: Metall
Mitarbeiter: 36

Wenn Sie mir vor 15 Jahren erzählt hätten, dass meine Firma bei einem nationalen Wettbewerb zum Thema Kundenorientierung mal ganz vorne dabei sein würde – Sie hätten bei mir nur ein müdes Lächeln geerntet. Tatsächlich ist Kopp-Schleiftechnik bei den „Kundenchampions“ auf Anhieb bei Firmen mit bis zu 50 Mitarbeitern auf Platz eins gelandet. Dass wir diesen Erfolg errungen haben, liegt nicht zuletzt an der [TEMP-Methode®](#), die ich sieben Jahre zuvor kennengelernt hatte.

Eigentlich wollte ich mich mit dieser Methode nur darauf vorbereiten, in unserem 1970 von meinem Vater gegründeten Unternehmen bald die alleinige Geschäftsführung zu übernehmen. Bei einem [TEMP-Seminar](#) lernte ich allerdings viel mehr. Es ging nicht nur um die Frage, wie ich ein besserer Teamchef werde, sondern auch um Kundenerwartungen, Umgang mit Mitarbeitern und Optimierung von Prozessen. Hier habe ich sehr schnell umsetzbare Ideen entdeckt.

Beispielsweise fanden wir im Unternehmen endlich ein einheitliches Ordnungssystem. Der Werkzeugwagen hat inzwischen einen festen „Parkplatz“, ebenso der Staubsauger – und die zeitraubende Sucherei hat seitdem ein Ende. Für alle unsere hervorragenden Mitarbeiter stelle ich Gratis-Obst zur Verfügung. Unser Krankenstand liegt bei weniger als 1,5 Prozent.

Wichtiger als alle Kennzahlen ist mir die Kultur in unserer Firma. Wenn das Miteinander stimmt, bringen wir hervorragende Ergebnisse. Schon mein Vater hatte ein goldenes Händchen im Umgang mit den Menschen, und ich glaube, dass ich das mit Hilfe der [TEMP-Methode®](#) fortsetzen konnte. Sie werden mir das kaum glauben, aber wir haben noch nie eine Stellenanzeige aufgegeben. Der Ruf von Kopp-Schleiftechnik ist so gut, dass es reichlich Initiativbewerbungen gibt und unser Team potenzielle Mitarbeiter von sich aus auf freie Stellen hinweist. Wir haben nie Kündigungen, nur Zugänge. Das sagt eigentlich alles.

Deshalb sind uns Kundenbegeisterung und Mitarbeiterzufriedenheit wichtiger als der schnelle Gewinn. Profit ist aus meiner Sicht nur eine Begleiterscheinung – aber eine sehr angenehme.

