

Warum ordentliche Büros den Kunden nutzen



Zur Person:

Carsten Schulz, Geschäftsführer

Zum Unternehmen:

Autohaus S+K GmbH

www.autohaus-suk.de

Branche: Automobile

Mitarbeiter: 160

Kaizen ist für ein Autohaus, das seit fast 40 Jahren Toyota vertritt, eigentlich nichts Neues – denn in dem japanischen Automobilkonzern wurde dieses System ja erfunden. Was **Büro-Kaizen®** leisten kann, das war unserem Unternehmen allerdings nicht klar. 2018 reiste ein kleines Team nach Giengen zur Firma tempus mit dem Plan, über die Einführung von **Strategietagen** zu sprechen. Als wir vor Ort die blitzsauberen und aufgeräumten Büros sahen, erkannten wir sofort, dass dieses Thema für uns viel wichtiger ist.

Ordnung ist in einem Autohaus ein komplexes Thema. Wir haben sieben Standorte mit insgesamt 160 Mitarbeitern, vertreten seit 2013 zusätzlich zu Toyota auch noch Renault und Dacia, verkaufen pro Jahr mehr als 3.500 Autos und machen einen Jahresumsatz von über 55 Millionen Euro. Und wissen Sie, was eine der größten Herausforderungen in Autohäusern ist? Es sind die Autoschlüssel. Ich kenne kein Autohaus, in dem nicht ständig nach Schlüsseln gesucht wird. Bei der Fahrzeugannahme rutschen sie irgendwie zwischen die Auftragspapiere, beim Umstellen eines Autos bleiben sie irgendwo liegen – es ist wahrscheinlich der größte Zeitfresser in unserem Gewerbe.

Mit strengen Regeln haben wir das Problem nun nahezu gelöst. Die meisten Schlüssel liegen in Safes und Spezialschränken. Eine Niederlassung hat sogar in einem abschließbaren Raum eine ganze Schlüsselwand eingerichtet. Jeder Schlüssel wandert nach Annahme oder Gebrauch sofort an die richtige Stelle – ohne Wenn und Aber. Was zunächst wie bürokratische Gängelung aussieht, erweist sich im Alltag als Zeit- und Nervensparer höchster Güte.

Auch im Mailverkehr haben wir uns Regeln gegeben. Das ist wichtig, weil Prozesse zum Stocken kommen, wenn elektronische Briefe nicht zeitnah beantwortet werden. Konkret heißt das bei uns: Mails von Externen müssen innerhalb von zwei Stunden beantwortet werden, Mails von Internen binnen zwei Tagen, sofern sie nicht als „wichtig“ gekennzeichnet sind. Zum Dienstschluss hat jeder seine Mailbox geleert. Der Nutzen: Wer eine Antwort erhalten hat, kann in seinem Bereich weiterarbeiten.

Vielleicht überrascht Sie dieses Regelwerk, wenn ich Ihnen unsere Firmenvision vorstelle. Sie lautet: „Liebe ist das Fundament. Wir behandeln unser Umfeld mit Achtsamkeit. Wir fördern Intelligenz und schaffen mit Lebenslust Reichtum.“ Genau für solche Ziele brauchen wir ein Umfeld, in dem Arbeiten Spaß macht und das Chaos nicht das Betriebsklima vergiftet. Bei der Umsetzung von **Büro-Kaizen®** sind natürlich zuerst die Führungskräfte gefragt. Die Zusatzbelastung in den ersten Monaten darf nicht unterschätzt werden, aber sie ist wie eine Saat, die zu einer reichen Ernte führt.

Bei der Kundenorientierung helfen uns geordnete Prozesse immens. Kunden bleiben uns treu, wenn sie sich wohlfühlen, eine gute Mobilitätsberatung bekommen und wissen, dass wir uns um alles in ihrem Sinn kümmern. **Büro-Kaizen®** unterstützt uns genial darin, unsere Firmenvision zu leben.

