

Team-Effizienz

Mehr Zeit durch Effizienz



René Stareczek
Römerstr. 18
71116 Rohrau
T (07034) 93 29 29
F (07034) 93 28 78
M (0172) 7100 738

post@effizienzcoach.info
www.effizienzcoach.info

www.Effizienzcoach.info

Im Allgemeinen kann man sagen, dass Chefs – seien sie nun Freiberufler oder gewerbliche Unternehmer – ein gut funktionierendes, produktives Team wollen.

Sie wollen, dass Mitarbeiter eigenverantwortlich handeln, engagiert sind und mitdenken.

Sie wünschen sich reibungsarme Abläufe, wenig Rückfragen und Störungen, und dass Dinge möglichst zügig und ordentlich erledigt werden.

Dem stehen erfahrungsgemäß verschiedene mögliche Umstände im Weg:

1. **Mangelnde Struktur und ineffiziente Arbeitsmethodik** der Mitarbeiter in ihrem jeweiligen Arbeitsbereich. Dies kann „Chaos am Schreibtisch“, Suchzeiten sowie mehrfaches Anpacken desselben Vorgangs beinhalten. Ergebnis: geringe persönliche Produktivität.
2. **Kommunikationsprobleme** (Missverständnisse) untereinander, mit Kunden sowie mit Lieferanten. Folglich werden Dinge *nicht* erledigt oder die *falschen* Dinge werden getan oder Aufgaben werden *unvollständig* oder *anders* erledigt als gebraucht. Das Ergebnis ist eine Menge Zusatzaufwand, also verlorene Arbeitszeit.
3. **Informationsmanagement** ist ein Begriff, der ausdrückt, wie in einem Unternehmen die Speicherung, der Abruf und die Zulieferung von Informationen ablaufen. Die Frage lautet also: Stehen jedem Mitarbeiter zu jeder Zeit die von ihm benötigten Informationen auf geeignete Weise zur Verfügung? Oder muss jemand anrufen oder durch den halben Betrieb laufen und jemanden stören, um die benötigte Information zu erhalten? Oftmals *erscheint* der hier entstehende Zusatzaufwand völlig normal und unumgänglich, weil man es so gewohnt ist und es jeden Tag geschieht.
4. **Abläufe und Prozesse** sind für Betriebe das, was für einen Sporttrainer die Spielzüge sind. Diese bestimmen, wie effektiv ein einzelner Spieler (Mitarbeiter) zum Einsatz kommt. Ziehen alle am selben Strang? Und sogar in dieselbe Richtung? Sind Zuständigkeiten wirklich und vollständig klar? Oder passieren Dinge auf Zuruf durch den Chef? Wenn „x“ passiert, ist dann für jeden klar, was zu tun ist? Sprich, handelt die Belegschaft wirklich als *Team* oder eher als einzelne Akteure?

Wir analysieren vor unseren Coachings, an welchen dieser Punkte das größte Potenzial in Ihrem Betrieb schlummert und schneiden eine individuell darauf passende Maßnahme zu.

Und wundern Sie sich nicht über anschließende Zuwächse der Produktivität in Größenordnungen von 10-30 Prozent, die uns anschließend von Kunden berichtet wurden!

Ein paar grundlegende Informationen über uns:

- Beim Stichwort *Effizienz* taucht bei vielen Leuten das Bild eines Trommlers auf einer Galeere auf oder von jemandem, der mit der Stoppuhr in der Fabrik steht. Diese Vorstellungen sind *weit* entfernt von dem, was wir machen.

Unsere Maßnahmen zielen darauf ab, die Arbeit *leichter* und *schneller* erledigt zu bekommen, wobei interessanterweise laut Aussagen unserer Kunden gleichzeitig der Stress *runtergeht*.

- Wir liefern *keine* Seminare (in Hotels o.Ä.), da die anschließende *praktische Umsetzung* des vermittelten Wissens im Betrieb meist nur mangelhaft funktioniert.
- Wir führen daher PRAXISORIENTIERTE Coachings und Trainings VOR ORT in Betrieben durch, immer mit direkter UMSETZUNG in die jeweilige Arbeitspraxis. Wir kommen also ZU IHNEN und setzen es mit Ihnen direkt um!
- Unsere Trainingsmaßnahmen sind immer INDIVIDUELL auf die jeweilige Firma und auf die Situation zugeschnitten, daher führen wir vorab eine – für Sie kostenfreie – Analyse durch.
- Wir sind vom *Bundesamt für Wirtschaft* zertifiziert, daher werden – bei entsprechenden betrieblichen Voraussetzungen – unsere Maßnahmen öffentlich gefördert.
- Wir bleiben im Anschluss an unsere Trainings mit unseren Kunden langfristig in Kontakt und stellen durch unsere NACHBETREUUNG den Erfolg der Maßnahme sicher.
- Wir fassen nicht jede Art von betrieblichen Themen an (z.B. rechtliche oder buchhalterische Themen), sondern spezialisieren uns auf die Gebiete ORGANISATION und KOMMUNIKATION.
- Durch umfassende Ausbildung in diesen Themengebieten und viele Jahre Erfahrung mit über 800 Teilnehmern unserer Maßnahmen, *wissen* wir, was in kleinen und mittleren Betrieben vor sich geht!
- Wir verstehen jegliche Skepsis Ihrerseits und haben uns daher viel Mühe und Aufwand gemacht, von unseren Kunden schriftliche Erfahrungsberichte und gefilmte Interviews über deren Erfolge zu bekommen, die Sie auf unserer Website finden.

Wenn Sie zu den auf der ersten Seite genannten vier Maßnahmenteilen mehr wissen wollen, können Sie ab der nächsten Seite weiterlesen.

1. Struktur und Arbeitsmethodik

Wie geht das typische Arbeitsleben vor sich: Man sitzt am Schreibtisch und möchte ein Angebot für einen Kunden erstellen. Dann wird man gestört: von einem Mitarbeiter, einem Kunden, einem Lieferanten oder einem lästigen Call-Center.

Sie legen den Vorgang beiseite und kümmern sich um den Besucher oder Anrufer. Währenddessen klingelt bereits Ihr Handy. Sie geben sich alle Mühe, irgendwie mit beiden Angelegenheiten gleichzeitig fertig zu werden. Währenddessen sehen Sie, dass neue E-Mails eingegangen sind. Als Sie eine Mail bearbeiten, klingelt schon wieder das Telefon und Sie verlassen das Zimmer, um dringend einem Mitarbeiter zu helfen. Auf dem Weg zu diesem Mitarbeiter sprechen bereits zwei weitere Leute Sie an und Sie versuchen auch *das* irgendwie hinzubekommen, ohne zu vergessen, was Sie *eigentlich* gerade erledigen wollen.

Bis Sie wieder in Ihr Büro kommen, liegen bereits zwei neue Zettel auf Ihrem Schreibtisch. Sie lesen den ersten davon, da klingelt schon wieder das Telefon. Nach dem Telefonat fällt Ihnen wieder ein, dass Sie ja vorher gerade dabei waren, eine E-Mail zu beantworten, als Sie dringend zu dem Mitarbeiter mussten. Sie schreiben gerade an dieser Mail weiter, als eine Mitarbeiterin Ihnen Bescheid gibt, dass Sie jetzt dringend zu einem Kundentermin losfahren müssen.

Hektisch laufen Sie zum Auto und merken am Ende der Straße, dass Sie die Unterlagen vergessen haben. Sie fahren zurück, ärgern sich, weil Sie jetzt auf jeden Fall zu spät kommen werden. Unterwegs versuchen Sie den Kunden zu erreichen, um ihm mitzuteilen, dass Sie sich ein wenig verspäten werden. Da der Kunde neu ist, finden Sie seine Telefonnummer nicht in Ihrem Handy und rufen daher im Büro an. Als Sie ihn endlich dran haben, ist der Kunde etwas ungehalten, gleichzeitig werden Sie mit dem Handy am Ohr von der Polizei geblitzt.

Als Sie von dem Termin zurückkommen, ist da immer noch die zwei Mal begonnene E-Mail, jedoch liegen bereits wieder neue Zettel auf dem Tisch, die Sie verärgert beiseiteschieben, um jetzt aber endlich die Mail zu Ende zu schreiben. Währenddessen klingelt das Telefon...

Können Sie sich noch erinnern, dass Sie morgens, bevor das ganze Chaos losbrach, an einem Angebot für einen Kunden gearbeitet hatten?

Dieses angefangene Angebot liegt mit den anderen Zetteln, die im Laufe des Tages dazukamen, immer noch auf Ihrem Schreibtisch. Auf diese Weise sammeln sich über Wochen und Monate die unabgeschlossenen Vorgänge und bilden Stapel. Da Sie ein gutes Gedächtnis haben, wissen Sie ziemlich genau, welcher Vorgang auf welcher Höhe in welchem Stapel liegt. Das Problem ist aber, dass dies außer Ihnen niemand weiß. Und wie geht es mit der Firma weiter, wenn Ihnen mal was passiert?

Je nach Typ werden die Stapel unterschiedlich angeordnet:

- a) Stapel mit Dingen, die ich mal mache, wenn ich dazu komme
- b) Stapel mit Dingen, die ich mal mit Mitarbeitern bespreche, wenn ich Zeit habe
- c) Stapel mit Dingen, die ich schon lange mal machen will
- d) Stapel mit dringenden Dingen
- e) Stapel mit SEHR dringenden Dingen.

Wenn der Tisch im Laufe der Monate und Jahre zu voll wird, weicht man auf Schränke, Fenstersimse und Rollcontainer – und manchmal auch Besprechungstische oder sogar den Boden – aus.

Die Suchzeiten nehmen im Laufe der Zeit zu, und die Anzahl an Aufträgen, die Ihnen durch die Lappen gehen, ebenfalls.

Die Auswirkungen auf Sie? Sie sind zerstreut, haben tausend Dinge im Kopf, fühlen sich gestresst, erdrückt, genervt und demotiviert. Sie denken: „So kann es doch nicht weitergehen!“ Und die verlorene Zeit fehlt Ihnen an anderer Stelle.

Die Begeisterung über die eigene Selbständigkeit, die Sie in Ihrer Anfangszeit noch hatten, lässt immer mehr nach. Jetzt schleppen Sie sich von Montag bis Freitag durch, tanken am Wochenende ein wenig Energie, um dann wieder eine Woche durchzuhalten. Aber die 100 Prozent Energie, die Sie in Ihren Anfangszeiten noch hatten, erreichen Sie bei Weitem nicht mehr. Wo ist nur all Ihre Energie geblieben?

Die Auswirkungen auf die Familie sind meistens ebenfalls unangenehm. Man kann sich nicht mehr so viel um die Frau und die Kinder kümmern und fühlt sich deswegen oftmals zusätzlich schlecht.

Hobbies, Sport und persönliche Interessen bleiben über die Jahre hinweg immer mehr auf der Strecke.

Die Firma selbst leidet natürlich auch unter diesen vollen Schreibtischen: Nicht erhaltene Aufträge, entgangene Gewinne, nicht umgesetzte Ideen. Die Liste ist lang und teuer.

Die Frage lautet: Als Sie Ihren Schreibtisch bekommen haben, war er da leer? Ja!

Sicherlich haben Sie zwischendurch aufgeräumt. Ist der Tisch trotzdem wieder voll geworden? Ja!

Vielleicht haben Sie sogar schon Bücher über Büroorganisation und Zeitmanagement gelesen, waren auf Vorträgen und Seminaren zu diesen Themen und haben trotzdem noch keine funktionierende Lösung dafür.

Lesen oder *Zuhören* alleine ist erfahrungsgemäß nicht ausreichend, um dieses Problem zu lösen. Genauso wenig, wie man Tennis oder Klavierspielen aus Büchern lernt. Man braucht einen *Coach* oder *Trainer*, der einem dabei hilft!

Man braucht die *richtige* Methode, damit der Schreibtisch nicht wieder voll wird, und man muss sicherstellen, dass man von dieser Methode *nicht wieder abweicht* und in alte Gewohnheiten zurückfällt.

2. Kommunikation

Wenn Menschen miteinander in Verbindung treten wollen, geht dies nur durch Kommunikation.

Bei der Arbeit ist Kommunikation daher das am häufigsten eingesetzte „Werkzeug“.

Die Idee, vom Gesprächspartner nicht verstanden worden zu sein, oder die Idee, den anderen nicht zu verstehen, sind allerdings allgegenwärtig. Missverständnisse können zu Verärgerung, teuren Patzern und viel vergeudeter Arbeitszeit führen: „Das habe ich aber anders verstanden!“ ist ein Satz, den man manchmal zu hören bekommt.

Wenn doch alle das Alphabet beherrschen, woran liegt es dann, dass Kommunikation so oft misslingt?

Warum bekommt der andere nicht alles mit, was ich ihm sage?

Wieso versteht der mich nicht?

Oder umgekehrt: Weshalb erklärt mir der andere zum dritten Mal, was er sagen möchte, obwohl ich es beim ersten Mal bereits kapiert habe?

Kommunikation ist ein sagenhaftes Fachgebiet und für den Erfolg der Arbeit und für die Effizienz in einer Firma von *extrem großer* Wichtigkeit.

Wenn Kommunikation schief läuft, kann das zu schlechter Teamarbeit und sogar „Grabenkriegen“ zwischen Abteilungen führen. Es kann auch dazu führen, dass der Chef über seine Leute verzweifelt ist und denkt, er bräuchte andere (bessere) Mitarbeiter. Aber woher sollen die kommen?

Wenn die Kommunikation zwischen Geschäftsleitung und Belegschaft sowie den Mitarbeitern untereinander wieder in Gang gebracht wird, geschehen oftmals die erstaunlichsten Dinge. Scheinbar unlösbare Probleme verschwinden einfach. Mitarbeiter fangen auf einmal an, jede Menge sehr kluge Verbesserungsvorschläge zu machen. Die Stimmung im Betrieb steigt, ebenso die Produktivität.

Das eigentliche Problem ist, dass wir zwar alle sprechen und schreiben können, aber die Feinheiten wirklicher Kommunikation hat man uns niemals beigebracht.

Also wundern wir uns über die oben beschriebenen Probleme, weil wir denken, wir machen beim Kommunizieren alles richtig.

Mit ein paar grundlegenden Gesetzmäßigkeiten der Kommunikation können wir hier eine schnelle, aber äußerst hilfreiche Verbesserung erreichen, die sogar über das berufliche Leben weit hinausgeht!

3. Informationsmanagement

Egal in welcher Branche, wir beobachten immer wieder, dass Mitarbeitern in Betrieben die nötigen Informationen, um ihre Arbeit zu erledigen, nicht auf geeignete Weise zur Verfügung stehen.

Um ein Familienbeispiel zu machen: Wenn Sie fürs Einkaufen zuständig sind, müssen Sie wissen, was an Lebensmitteln benötigt wird. Dies könnten Sie dadurch herausfinden, dass Sie den Kühlschrank und die Vorratsräume durchsuchen und die Fehbestände ermitteln. Aber dann wüssten Sie immer noch nicht, was an Besonderheiten gewünscht wird, weil vielleicht ihre Teenagerkinder am Wochenende mit Freunden ein Picknick veranstalten wollen. Also könnten Sie jedes einzelne Familienmitglied befragen, was es über die „normalen“ Dinge hinaus haben möchte.

Das eben beschriebene Beispiel ist tatsächlich sehr umständlich, und ein Einkaufszettel am Kühlschrank oder – moderner – eine synchronisierte Einkaufszettel-App auf dem Smartphone jedes Familienmitglieds wäre deutlich weniger aufwändig.

Aber tatsächlich entspricht dieses Beispiel dem durchschnittlichen Stand des Informationsmanagement in sehr, sehr vielen Betrieben!

Welche *Mittel* man dabei einsetzt (im Vergleich: Einkaufszettel oder App), ist tatsächlich zweitrangig und wird durch den Grad der Technisierung in einem Betrieb bestimmt.

Von *übergeordneter* Bedeutung ist jedoch, dass das *System* und die *Regeln* des Informationsmanagements gut durchdacht, klar definiert und konsequent umgesetzt werden.

Wir haben hierzu – basierend auf jahrelanger Erfahrung mit diesem Problem – eine einfache Methode entwickelt, wie jeglicher Informationsbedarf in einem Betrieb entdeckt und dann auf geeignete Weise erfüllt werden kann.

Diese Methode bezieht das betroffene Team ein und sorgt auf diese Weise dafür, dass jeder einzelne Mitarbeiter zur Erschaffung dieses Systems beiträgt.

Das Ausmaß an Teamerlebnis und der Grad an „Zusammenwachsen als Team“ sind unvergleichlich!

4. Prozesse und Abläufe

Chefs wollen, „dass es läuft!“ Sie möchten sich um ihre eigene Arbeit kümmern können, während die Mitarbeiter ihre jeweiligen Aufgaben erledigen. In der Realität kommen aber ständig Mitarbeiter zum Chef und haben Fragen und Probleme, die ihn von seiner Arbeit abhalten.

Außerdem stellen Chefs immer wieder fest, dass Vorgänge umständlich oder doppelt gemacht werden, wodurch Zeit und Geld verloren geht.

Irgendwie läuft es also in Betrieben nicht so rund und nicht so ruhig ab, wie man sich das vorstellt.

Nach Untersuchung der Abläufe in zahlreichen Unternehmen haben wir festgestellt, dass oftmals sogar einige der folgenden grundlegenden Themen nicht zufriedenstellend geklärt sind:

- der Umgang mit Überstunden und Urlaubsanträgen
- Urlaubsvertretung und allgemeine Zuständigkeiten (wer kümmert sich worum?)
- wie Abwesenheitsnotizen für E-Mailadressen einzustellen sind
- ob es für Schriftverkehr ein einheitliches Erscheinungsbild gibt (Schriftart etc.)
- wo bestimmte (auftrags-/projektbezogene) Mails abzulegen sind
- Umgang mit Mails, die an eine info@-Adresse gingen
- Umgang mit Mails, die man nur in Kopie („cc“) erhalten hat
- die Führung eines zentralen Kalenders
- Ablauf bei postalisch eingehenden Unterlagen
- Anlage von Verzeichnissen und Dateien auf dem Server
- Stand von Projekten und Aufträgen im Überblick zu behalten
- Übergabe von Aufgaben und Projekten bei Zuständigkeitswechsel

Egal, ob es nun solch einfache, grundlegende Themen oder komplexere Abläufe und Prozesse sind, dieses Training löst die Knoten auf und führt zu geradlinigen, effizienten Abläufen, höherer Produktivität und eingesparter wertvoller Arbeitszeit, die ansonsten mit unproduktiven Handlungen verloren gegangen wäre, indem Abläufe und Prozesse

- a) zunächst so herausgearbeitet (und evtl. überarbeitet) werden, dass sie möglichst geradlinig und effizient sind,
- b) dann in geeigneter Form festgehalten
- c) und schließlich mit jedem Betroffenen so trainiert werden, dass jeder sie auch problemlos verwenden kann.