

Quelle: Jérôme, Ausgabe 01/6. Jahrgang, Frühjahr 2013



Prozesse machen den Kopf *frei*

Müller+Partner begleitet Glinicke British Cars in die Zukunft

Wer bei der Fahrt durch Kassel bewusst darauf achtet, merkt, dass die Marke Jaguar inzwischen fest zum Straßenbild gehört. Das kommt nicht von ungefähr, denn zum einen werden die britischen Premium-Karosserien immer gefragter, zum anderen sitzt Deutschlands erfolgreichster Jaguar-Händler in Kassel: Glinicke British Cars. Zum dritten Mal in Folge wurde das Autohaus vom Hersteller mit diesem Prädikat ausgezeichnet. Ein Erfolg, auf den man sich bei Glinicke nicht ausruhen möchte. Gemeinsam mit der auf Personal- und Organisationsentwicklung spezialisierten Unternehmensberatung Müller+Partner hat Glinicke neue Prozesse entwickelt, um gleichzeitig die Kundenzufriedenheit, Servicequalität und das Wohlbefinden der Mitarbeiter zu erhöhen und gestärkt in die Zukunft zu gehen.



Heinrich Morgenroth [Geschäftsleiter Glinicke British Cars], Müller+Partner-Geschäftsführerin Ilka Jastrzembowski, Berater Tibor Kijewski und Glinicke-Regionalleiter Carsten Bachmann [v.l.]

Foto: Mein Zogbi

Von Björn Schönewald

Als die Glinicke Gruppe im Jahr 2005 anfang, Fahrzeuge der Marken Jaguar und Land Rover anzubieten, geschah das noch unter dem Dach des Stammsitzes am Königstor. Das Team mit damals zwölf Mitarbeitern um Geschäftsführer Heinrich Morgenroth erwies sich schnell als erfolgreich. Die steigende Zahl zufriedener Kunden schlug sich in den Verkaufszahlen nieder und nach ein paar Jahren wurde klar, dass man räumlich bald an die Kapazitätsgrenzen stoßen würde. Der Umzug an einen neuen Standort schien unausweichlich und allen Verantwortlichen war klar: Wenn man woanders neu anfängt, dann richtig.

Ein wirklicher Neuanfang

Im Dezember 2011 zog man in ein neues Autohaus in der Leipziger Straße um, das im März 2012 Eröffnung feierte. Was damals geschah, war aber

weit mehr als ein Umzug. „Wir haben diese Veränderung als wirklichen Neuanfang gesehen“, erklärt Glinicke-Regionalleiter Carsten Bachmann. Nicht nur beim Gebäude habe man beste Voraussetzungen schaffen wollen, auch bei den Arbeitsabläufen und Zuständigkeiten innerhalb des inzwischen auf 22 Mitarbeiter gewachsenen Teams. Deshalb habe man sich der Hilfe von Müller+Partner bedient. Unter der Leitung von Berater Tibor Kijewski machte man sich daran, sämtliche Prozesse im kaufmännischen Bereich gemeinsam zu erarbeiten und neu zu definieren.

Prozesse am Leitbild orientiert

„Im Team Prozesse lebendig machen. Kunden begeistern und binden“ lautet der Titel der Prozessbegleitung, die Glinicke British Cars mit Müller+Partner seit Anfang 2012 vorangetrieben hat. Alle kaufmännischen Mitarbeiter wurden mit einbezogen, um gemeinsam Prozesse zu entwickeln, die sich am Leitbild der Glinicke Gruppe orientieren: verantwortlich, verbindlich, vertrauenswürdig. „Es gibt viel zu oft Leitbilder, über die sich keiner richtig Gedanken macht. Bei Glinicke wird das Leitbild gelebt und deshalb haben wir bei der Prozessentwicklung immer darauf geschaut, dass jeder Mitarbeiter ein Verständnis dafür hat, wie das Konzept in das Leitbild hineinarbeitet“, erklärt Tibor Kijewski.

Ansatz mit Weitblick

Mit einem gemeinsamen Kick-off startete man die Prozessbegleitung bereits zwei Wochen vor der Eröffnung des neuen Autohauses. In einem Abendtermin mit allen Projektbeteiligten wurden den Mitarbeitern Ziel, Inhalte und Ablauf erläutert und Fragen beantwortet. „Uns ging es dabei auch darum, Vertrauen aufzubauen, denn natürlich gibt es Vorbehalte, wenn Berater kommen“, erklärt Kijewski. Beratung habe etwas mit Veränderung zu tun und Veränderung löse oft Ängste aus. Ilka Jastrzembowski, Geschäftsführerin von Müller+Partner, fügt hinzu: „Bei Beratung kommt leicht der Verdacht auf, dass etwas schlecht sein muss. Das ist hier aber nicht so. Es ist ein sehr weitblickender unternehmerischer Ansatz, der sagt, wir müssen uns gut für die Zukunft aufstel-

len. Wer dreimal in Folge bester Händler seiner Marke ist, weiß, wie er seine Aufgabe gut macht. Wir sind nicht die besseren Autoverkäufer, wir sind Methodenlieferanten, um solche Veränderungen zu begleiten.“

Vorbehalte seien schnell ausgeräumt, eine Vertrauensbasis geschaffen gewesen. Heinrich Morgenroth: „Unsere Mitarbeiter haben erkannt, dass es um etwas Positives geht, eine Arbeitserleichterung, eine Optimierung der Abläufe. Etwas, das jeden Einzelnen nach vorne bringt und ihm seine Arbeit erleichtert.“

Individuell befragt

In Einzelinterviews konnte jedes Teammitglied Befindlichkeiten und Ideen schildern. „Um möglichst schnell Taten folgen zu lassen, sind wir danach in Einzelcoachings gegangen, in denen wir jeden Mitarbeiter hinsichtlich dessen, was er an Bedürfnissen schildert und an Vorschlägen eingebracht hat, beraten haben“, erklärt Tibor Kijewski das Vorgehen.

Klare Schnittstellen für freien Kopf

Das Ableiten der Maßnahmen, die aus den gewonnenen Erkenntnissen folgen mussten, war wieder Teamarbeit. Alle Mitarbeiter und Führungskräfte fanden sich zu einem von Müller+Partner moderierten Workshop zusammen, um einheitliche Verhaltensregeln aufzustellen und, ganz wichtig, Zuständigkeiten und Schnittstellen zu definieren. „Es macht den Kopf frei, wenn klar ist, an welcher Stelle ich an den Kollegen übergebe und sicher sein kann, dass es bei ihm in guten Händen ist und ich mich nicht mehr darum kümmern muss“, erläutert Kijewski. „Wenn das in der gesamten Mannschaft verankert ist, bedeutet dies eine erhebliche Entlastung für alle.“

Das Resultat ist eine noch positivere Grundeinstellung, die auch auf die Kunden ausstrahlt. „Sie merken das, wenn Sie den Verkaufsraum betreten und auf eine Wohlfühlatmosphäre treffen“, sagt Carsten Bachmann und sieht Glinicke British Cars gut gewappnet für die Zukunft, die neue Modelle und weitere glückliche Kunden bringen wird.