

BRANCHE >>	Sanitär/Heizung
LEISTUNGSPROFIL >>	Bäder, Heizungen/Heizungsanlagen, kundenorientierte Auftragsbearbeitung, hauseigene Schulungen
BESCHÄFTIGTE INSGESAMT >>	10
PREISTRÄGER IN DER KATEGORIE >>	<b>Innovative personalpolitische Einzelmaßnahme</b>
AUSGEZEICHNET FÜR >>	<b>Vorbildliche Praxis bei der Integration von Kunden- und Mitarbeiterorientierung</b>

# GERHARD WORMSTALL WINKEL GMBH SCHWELM

## **Die ausgezeichnete Maßnahme im Überblick**

Die beiden im Tandem prämierten Handwerksunternehmen Gerhard Wormstall und die Winkel GmbH präsentieren sich mit ihren Angeboten sowohl gemeinsam am Markt und betreiben darüber hinaus eine gemeinsame Personalpolitik. Diese dient der stetigen Verbesserung der Kooperation nach außen wie innen. Dabei handelt es sich um ein Bündel verschiedener Verbund-Aktivitäten zur kunden- und mitarbeiterorientierten Personalentwicklung. Dies ist ausgerichtet auf eine kontinuierliche Weiterbildung der beiden Geschäftsführer, die ständige Weiterqualifizierung der Belegschaft(en) im Sinne von kontinuierlicher Verbesserung sowie einen flexiblen und kompetenzfördernden Personaleinsatz. Spezielle Maßnahmen wurden im Bereich betriebliche Gesundheitsförderung ergriffen. Letztere zielen sowohl auf die Verbesserung der Arbeitsbedingungen als auch auf die Stärkung des Gesundheitsbewusstseins und der Gesundheitskompetenz der Mitarbeiter/innen sowie im Betrieb insgesamt.

Nicht nur die Gemeinsamkeit dieser Aktivitäten, sondern vor allem auch der Umfang und die Tiefe der Maßnahmen, machen den besonderen Reiz dieses Modells aus. Es zeigt, dass auch kleine Unternehmen erfolgreiches Personalmanagement leisten können.

## **Konsequente Kundenorientierung und Mitarbeiterorientierung im Tandem**

Die beiden Handwerksbetriebe Gerhard Wormstall und Winkel GmbH bieten einen „Rundum-Service“ in Sachen Haustechnik an. Von der Planung über Reparaturen bzw. Wartung von Sanitär- und/ oder Heizungsanlagen bis hin zu einer umfassenden Energie- und Fachberatung erhalten die Kunden alles aus einer Hand. Denn die beiden selbstständigen, unter einem Dach angesiedelten Firmen, kooperieren sehr eng miteinander. Die Winkel GmbH – 1932 durch Walter Winkel gegründet – ist ein Traditionsunternehmen mit insgesamt vier Mitarbeitern. Der jetzige Geschäftsführer, Herr Marc Gevelhoff, entstammt nicht der Familie Winkel, sondern übernahm das Geschäft 1997, nachdem er die Lehrlings- und Meisterausbildung absolviert hatte. Der Handwerksbetrieb Gerhard Wormstall hingegen, existiert erst seit 1998, entspricht jedoch mit vier Mitarbeitern und dem Geschäftsführer der gleichen Größe wie die Winkel GmbH. Beiden gemeinsam ist das Geschäftsprinzip, nach dem sie ihre Kunden bedienen: „Wir sind erst zufrieden, wenn Sie [die Kunden] zufrieden sind.“ Die Arbeit der Geschäftsführer ist jedoch nicht nur auf die Kunden, sondern in verstärktem Maße auf die Beschäftigten ausgerichtet.

### **Maßnahmen für eine moderne Personalführung**

Die Umsetzung der Personalarbeit lässt sich anhand folgender Maßnahmen konkretisieren:

- Angestoßen durch die IKK wird betriebliche Gesundheitsförderung im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten betrieben. Zu den gesundheitsfördernden Aktionen gehören die Einrichtung der Arbeitsplätze nach ergonomisch sinnvollen Gesichtspunkten sowie das morgendliche Schwimmen einmal in der Woche. Die IKK unterstützte den Prozess des Wissenstransfers um Gesundheitskompetenz, indem sie Lehrgänge zur/m Rückenbeauftragten anbot und eine professionelle Begleitung der Schwimmstunden sicherte.
- Im Rahmen der regelmäßig erfolgenden Besprechungen werden neben anfallenden Informationen bezüglich des Tagesgeschäftes auch Verhaltensregeln gegenüber dem Kunden vermittelt. So bekommt der Ablauf des Geschäfts eine klare Struktur, die jedem einzelnen Mitarbeiter ersichtlich ist (z.B. richtiges Verhalten im Falle von Terminverschiebung). Diese Art der Personalentwicklung wird durch regelmäßig stattfindende fachspezifische Seminare bei Herstellern und Lieferanten ergänzt. Zudem ist ein eigener Schulungsraum in den gemeinsam genutzten Büroräumen geplant.
- Obwohl die Unternehmenskultur nicht durch fest geschriebene Führungsgrundsätze determiniert wird, so ist doch klar erkenntlich, dass der Grundsatz der „offenen Türen“ tatsächlich gelebt wird. Bedingt durch die

relativ überschaubare Unternehmensgröße dient das direkte Gespräch als hauptsächliches Informations- und Kommunikationsmedium.

- Außerdem findet einmal jährlich ein gemeinsamer „Betriebsausflug“ für ein verlängertes Wochenende mittels einer Kostenteilung zwischen Geschäftsführung und Mitarbeiter/innen statt.

Das Beispiel hat in verschiedener Hinsicht „Modellcharakter“ für die Branche und die Betriebsgrößenstruktur. Zum einen zeigt es, wie durch zwischenbetriebliche Kooperationen neue betriebs- und personalwirtschaftliche Potenziale erschlossen werden können – obwohl beide Firmen eigentlich Konkurrenten am Markt sind. Über den Verbund beider Firmen hinaus wird gezielt auch die Zusammenarbeit mit externen Partnern, wie z.B. Krankenkasse, Hersteller / Lieferanten und Kunden gesucht, um kostengünstig professionelle Unterstützungsleistungen zu bekommen.

Bemerkenswert ist zudem der hohe Stellenwert von Personalentwicklung und Mitarbeiterzufriedenheit und die Bereitschaft der Geschäftsführung(en), darin zu investieren- dies vor allem vorausschauend und nicht erst bei akutem Handlungsbedarf. Personalentwicklung wird dabei in sehr vielfältiger Form betrieben: nicht nur berufliche, unmittelbar arbeitsbezogene Qualifizierung, sondern auch durch Gesundheitsförderung, Mitarbeiterbeteiligung und spezielle Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation und „Pflege“ des Betriebsklimas.

### **New Deals**

Die Kriterien Mitarbeiterorientierung, Kundenphilosophie und Wirtschaftlichkeit werden im Rahmen der beschriebenen Maßnahmen sinnvoll vereint. Mit relativ wenig Aufwand ist es gelungen, viel auf dem Gebiet des Personalmanagements zu erreichen. Selbst in ausgesetzten Krisenzeiten des Handwerks mussten die Betriebe Wormstall und Winkel GmbH bisher keine Auftragseinbußen hinnehmen. Die Mitarbeiter/innen zeichnen sich durch eine außergewöhnliche Loyalität und Zufriedenheit aus. Diese positive Arbeitshaltung scheinen auch die Kunden zu spüren, denn ungefähr 99 Prozent sind Stammkunden. Anrufe von arbeitssuchenden Handwerkern belegen den guten Ruf beider Betriebe.