



DORTMUNDER PERSONALMANAGEMENT PRÄDIKAT 2004 - 2014

10 JAHRE GUTE PERSONALARBEIT FÜR DIE REGION



RENFORDT MALERFACHBETRIEB GMBH



Branche: Malerhandwerk **Unternehmenssitz:** Iserlohn **Beschäftigte:** 22
www.renfordt.de

HISTORIE

Der Malerfachbetrieb Renfordt wurde 1927 von Fritz Renfordt in Oestrich, einem heutigen Stadtteil Iserlohns, gegründet. Im Laufe der Jahre konnte sich der Handwerksbetrieb durch gute und zuverlässige Arbeit empfehlen, was zu einem stabilen und wachsenden Kundenkreis führte. Aufträge mit hohem regionalen Aufmerksamkeitsgrad, wie die Sanierung der Holzdecke der Letmather Friedenskirche, erhöhten den Bekanntheitsgrad des Betriebes und damit auch die räumliche Ausdehnung. Bereits in

den 50er Jahren musste daher ein erster Firmenwagen angeschafft werden.

Seit 1996 wird das Unternehmen von Jochen Renfordt geführt. Die Erfolgsgeschichte geht seitdem ungebrochen weiter. Der Malerbetrieb Renfordt wurde so zum Marktführer im Märkischen Kreis und ist mit seiner Größe und Leistungsfähigkeit auch für Großkunden interessant. Der Aktionsradius erstreckt sich mittlerweile auf ganz Nordrhein-Westfalen, wobei die Kunden sowohl aus dem privaten wie auch aus dem gewerblichen Bereich kommen.

In Kürze geht das Unternehmen auf das neunzigste Firmen-

jubiläum zu und befindet sich in dritter Generation im Familienbesitz. Der Erfolg hält damit weiter an, was auch die Kunden bestätigen: Auf dem seit zwei Jahren bestehenden Online-Blog (www.malerrenfordt.de) kann man Berichte von Baustellen und Rückmeldungen zufriedener Kunden verfolgen.

PORTFOLIO NEW DEALS

Der Unternehmenserfolg begründet sich in der hohen Qualität, Termintreue sowie einem „Rundum-Wohlfühl-Paket“, d. h. einem Komplettservice rund ums Renovieren von Haus und Wohnung. Häufig gehen Malerarbeiten mit anderen Renovierungen einher, etwa einer neuen Elektroinstallation, dem Austausch von Fenstern oder baulichen Veränderungen. Während die Malerarbeiten selbst erbracht werden, koordiniert das Renfordt-Team alle anderen notwendigen Gewerke. Dadurch gibt es für Kunden nur einen Ansprechpartner und keine lästigen Terminabsprachen mit anderen Unternehmen. Bei Bedarf kann auch auf ein kompetentes Partnernetzwerk anderer Betriebe zurückgegriffen werden. Auch ausgefallene Kundenwünsche können erfüllt werden.

Weiterhin gehören das Aus- und Einräumen der zu renovierenden Räume, die Reinigung und das Aufhängen von Gardinen oder Auslegeware zu diesem umfassenden Service. Dabei erstrecken sich die Reinigungsdienstleistungen auch auf Außenbereiche wie Gehwege, Dachrinnen, Fassaden, inkl. der Beseitigung von Graffiti.

Das Gebäude sauber zu übergeben und den Abfall sachgerecht zu entsorgen versteht sich dabei von selbst. Zuverlässigkeit, Termingenauigkeit, Preisgarantie und höchste Qualität, das sind die Erfolgsgarantien des Renfordt-Teams.

Seit 15 Jahren wird dieses Angebot durch eine jährliche Befragung der Kundenzufriedenheit gemessen. Konstant über 95 %ige Kundenzufriedenheit und einen Stammkundenbesatz von über 80 % bestätigen die Unternehmensstrategie und das Portfolio.

Für seine ausgeprägte Dienstleistungsstrategie wurde der Betrieb mit dem „Service Star“ des Nordrhein-Westfälischen Handwerks als eines der sieben kundenorientiertesten Handwerksunternehmen in NRW ausgezeichnet.

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter/innen sind die Basis des hochwertigen Angebotes. Diese – so die Führungsphilosophie und das gemeinsam entwickelte Leitbild – können nur eine gute Leistung erbringen, wenn sie Spaß an der Arbeit haben. Diverse Maßnahmen zur Mitarbeitergewinnung und beruflichen Weiterbildung, zur Verbesserung des Arbeitsumfeldes sowie zur Anerkennung und Wertschätzung jedes einzelnen Beschäftigten sollen dies fördern. Seit langem hat die Personalpolitik daher einen hohen Stellenwert.

Ein Mitarbeiterhandbuch, regelmäßige wie spontane Besprechungen sowie das Intranet sorgen für hohe Kommunikationsdichte und raschen Informationsfluss. Dazu gehören auch wichtige betriebswirtschaftliche Informationen.

Traditionell genießt die eigene Ausbildung einen besonders hohen Stellenwert. Wie viele andere Handwerksunternehmen kann Renfordt nicht darauf warten, dass die potenziellen Auszubildenden zu ihnen kommen. Es wurden daher verschiedene Akquisestrategien zur Nachwuchssicherung entwickelt: Werbung per Internet, Teilnahme an Ausbildungsmessen und Schulkooperationen gehören zum Maßnahmenset. Schülerpraktika – auch für Förderschüler/innen – bilden zumeist den ersten Schritt, bei dem auch Mädchen explizit angesprochen werden. In diesem Praktikum und auch bei der späteren Ausbildung haben die Schüler/innen einen Gesellen aus dem Privatkundengeschäft – dem Geschäftsbereich Optimaler Partner (OMP) – als festen Ansprechpartner. Das OMP-Geschäft ist in besonderer Weise anspruchsvoll, denn die Maler stehen hierbei in permanentem Kontakt zu den Kunden. Der aus dem OMP-Bereich stammende Geselle gibt nach dem Praktikum ein Votum ab, ob ein Ausbildungsvertrag angeboten werden soll. In der Regel finden bis zu zehn Praktika pro Jahr statt, um maximal fünf Ausbildungsstellen zu besetzen. Die Betreuung während der Ausbildung erstreckt sich auch auf die schulischen Leistungen, um ggf. unterstützende Schulungen zu organisieren, die für die Auszubildenden verpflichtend sind. Bei guten Berufsschulnoten

werden Prämien ausgesetzt, die über alle drei Ausbildungsjahre zusammen 1.800 Euro ausmachen können. Ziel ist, die Ausbildung erfolgreich und mit einem möglichst guten Ergebnis zu beenden.

Schon bevor Arbeitszeitkonten zur Beschäftigungssicherung in die Tarifwerke des Malerhandwerkes Eingang fanden, wurde bei Renfordt ein Arbeitszeitkonto eingeführt. Dieses wurde als Vereinbarung zwischen der Geschäftsführung und allen Beschäftigten schriftlich niedergelegt und von der kompletten Belegschaft unterschrieben. Auftragsspitzen in hoch ausgelasteten Monaten konnten nun mit auftragsschwachen Monaten, zumeist jahreszeit- und witterungsbedingt, kompensiert werden. Dies erhöhte die Beschäftigungssicherheit. Das Schwankungsintervall geht von plus 150 Stunden bis minus 40 Stunden. Jeweils zum 1.4. eines Jahres wird das Konto auf „Null“ gestellt, Überschüsse werden durch Urlaub oder Vergütung abgegolten. Es können allerdings auch Stunden mit in die nächste Jahresperiode übertragen werden. Das Arbeitszeitkonto kann von den Beschäftigten ebenso für private Belange eingesetzt werden.

Auch über die Ausbildung hinaus genießt berufliche Bildung hohe Priorität. Regelmäßig finden Weiterbildungen statt, zu aktuellen fachlichen Themen wie auch zu Soft Skills, z. B. Trainings zum Thema „Verhalten gegenüber Kunden“.

Weiterhin findet das Thema Gesundheit im Unternehmen immer mehr Beachtung. So nimmt Renfordt am Gesundheitsförderprogramm der IKK teil: Rückentrainings werden ebenso angeboten wie das Gesundheitsmobil der IKK. Durch diese verschiedenen Maßnahmen konnte der Krankenstand auf unter 4 % gesenkt werden, gegenüber knapp 6 % im Branchenschnitt.