

Aktive Filialbetreuung – Kosten oder Nutzen?

Autor:

Theo van der Burgt

© Idee Plus... Managementberatung

Nachdruck und Veröffentlichung nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Autors

Die Ausgangssituation:

Häufig genug finden wir hervorragende Flächenproduktivitäten von einer Filiale zur anderen vor, verursacht werden die Unterschiede allerdings häufig nicht durch motivierte Mitarbeiter, sondern durch die bessere Ausgangssituation, die der Standort bietet. Die Lage, das bessere Umfeld, die höhere Kaufkraft, eine bessere Parkplatzsituation oder andere Kriterien.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an diesem gut laufenden Standort sind möglicherweise wahrnehmbar weniger engagiert als die Kolleginnen und Kollegen an manch' schlechterem Standort, sie stehen aber in der „Filial – Hitliste“ naturgemäß ganz oben.

Und andererseits können Sie tolle Durchschnittsbons erzielen, weil die beschäftigten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einfach mit mehr Freude, Engagement und Spaß ihre Arbeit verrichten und „ihre“ Kunden freundlich und liebenswürdig beraten, diese das wiederum sehr schnell spüren und entsprechend gerne, viel und das auch noch regelmäßig bei Ihnen einkaufen. Ihre Leistungen werden allzu oft unterbewertet.

Soweit dazu, aber: Wie viel hängt dabei von der Filialbetreuung ab?

Filialbetreuung ist zu einem erheblichen Teil positive, Ziel - orientierte Mitarbeiterführung, Kommunikation, Information, aktive Motivation! Und erst danach kommen andere Faktoren wie Fläche, Sortiment, Logistik, Ausstattung, Personaleinsatzplanung usw.

Wie Betreuung nicht sein darf!

Wie würden Sie es finden und bewerten, wenn Ihr „Filialbetreuer“, Regionalleiter, Distriktmanager oder wie diese Positionen gerne betitelt werden, unangemeldet in Ihrer Filiale „aufschlägt“? Wie er Ihnen und Ihren Mitarbeitern anschließend Zahlenfriedhöfe „um die Ohren haut“, an jeder noch so unwichtigen Kleinigkeit herum mäkelte und von drohenden Risiken bis hin zum Verlust des Arbeitsplatzes alles in den Mund nimmt, was eine gute Stimmung und eine entsprechende Grund - Motivation tötet und Sie als Filialleiterin oder Filialleiter, möglichst noch im Beisein Ihrer Mitarbeiter outet?

Solche, aus meiner Sicht unfähigen „Vorgesetzten“ sind keine Führungskräfte! Sie verspielen vollkommen die Chance auf positive Stimmung, verhindern gleichzeitig massiv die Bereitschaft, Mehrleistung – von Spitzenleistungen traue ich mich gar nicht zu reden! - zu erbringen.

Nun, meistens können sie es nicht anders, schon gar nicht besser, richten dadurch massive Schäden an der Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter an, vor allem an der Motivation der

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, am Ergebnis dieser Ihrer Filiale und damit schließlich am Einkommen und Vermögen des Unternehmens!

Solche „Betreuer“ sind keine Führungskräfte. Sie sind eher „Betablocker“ für die Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter und damit unterschwellige Existenzvernichter. Aber sie schaffen es tatsächlich an einem Punkt, bei Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Freude aufkommen zu lassen, nämlich: Wenn sie mit ihren mindestens zwei Auspuffrohren endlich abraschen. Das einzige, was ihnen angerechnet werden kann, ist die Tatsache, dass sie es nicht anders gelernt und kennen gelernt haben.

Aber: Es geht auch anders!

Der „führende“ Filialbetreuer hingegen ist ein Mitarbeiter- und Problem - Verstehender, ohne dass er seine Arbeit weniger Ernst nimmt, im Gegenteil: Er kennt die Ziele und Chancen genau, die Grenzen und die Möglichkeiten, und er weiß, er kann sie nur mit seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern realisieren.

Er informiert seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, bevor er kommt, bereitet sie vor. Er kommuniziert regelmäßig, auch zwischendurch, nimmt ihre Sorgen ernst und motiviert, nach vorne zu schauen. Er arbeitet auch mit den kleinen Erfolgen sehr systematisch und motivierend.

Dadurch gibt er ihnen die Chance, sich auf ihn vorzubereiten, die Situation in Ruhe zu analysieren, wie sie ist. Ziel – orientierte Maßnahmen werden erarbeitet, um sie anschließend gemeinsam zu realisieren. Er verliert niemals den Humor und hinterlässt „stolze“ Mitarbeiter, die zu ihm aufschauen und zum Unternehmen stehen und sicher dadurch mehr leisten, als die bedauernswerten Kolleginnen und Kollegen im ersten, oben genannten Fall!

Solch ein Filialbetreuer ist ein anerkannter, echter Teamworker und Insider, er ist nicht nur fachlich kompetent, dort, wo er es sein muss. Er hört einfach zu, versteht und unterstützt die Umsetzung, er hilft immer, und das gerne! Er arbeitet mit System und nicht mit Launen oder persönlichen Stimmungen!

Das kommt rüber, authentisch, kompetent und ehrlich, und „seine“ Mitarbeiter rechnen ihm dieses Verhalten hoch an. Sie nutzen seine Unterstützung, am Ende doch immer ihn persönlich, und sie sind stolz auf ihn, auf ihren „Chef“ und damit auch auf Ihr Unternehmen!

Was glauben Sie, welche der beiden unterschiedlichen Filialen hat

- das besser motivierte Personal?
- das kundenfreundlichere Personal?
- eine bessere Personalauslastung je VAK und LAK?
- weniger Fluktuation?
- einen geringeren Krankenstand?

- höhere Kundenbons?
- höhere Flächenproduktivitäten?
- höhere Warenumschläge?
- weniger Personalkostenanteil in der Wertschöpfungskette?

Die Antwort ist einfach! Geben Sie Sich diese einfach selbst!

Denken Sie in Multiplikationen!

Jetzt stellen Sie Sich das Gebiet beider, beschriebener Filialbetreuer vor, die jeder möglicherweise 10, 20, 30 oder 40 Filialen betreuen! Was glauben Sie, was solche Unterschiede in der Führung und Betreuung hochgerechnet kosten? Wie viel Geld hier verbrannt wird durch mangelnde Führungskompetenz? Und das jeden Tag, jeden Monat, jedes Jahr!

Denn genau hier stecken die größten personalwirtschaftlichen Reserven, bei allen anderen technischen Möglichkeiten, die wir ansonsten noch haben.

Das Thema Motivationsreserven und die Leistung Ihrer Führungskräfte zu bewerten hilft jedenfalls sehr, die Bedeutung der Führungsarbeit und ihrer Effektivität zu thematisieren und damit in den Fokus der gesamten Unternehmensführung zu rücken.

Dadurch werden erzielbare Chancenpotentiale nicht verpasst und diese Schätze gehoben.

Sie möchten mehr erfahren? Dann rufen Sie einfach an, schreiben mir eine Mail oder nutzen Sie mein Kennlernangebot.

Fon: 0172 / 213 26 02 oder 02151 / 15 16 18 2
vdb@ideeplus-managementberatung.de

Theo van der Burgt
© Idee Plus .. Managementberatung
<http://www.ideeplus-managementberatung.de>

Nachdruck und Veröffentlichung nur mit ausdrücklicher Zustimmung des Autors

Es grüßt Sie herzlich aus Krefeld

Theo van der Burgt