



»Fred« INFORMIERT

DER MITARBEITER MACHT DEN UNTERSCHIED



Liebe Kunden und Interessenten,

die Zeiten lassen nicht zu, sich zurückzulehnen! Wer dabei bleiben will, muss richtig „Gas geben“!

Um darüber nicht ins übliche Lamentieren einzustimmen, versuche ich es einfach mal positiv zu formulieren: einen erfolgreichen Zimmereibetrieb zu führen ist zur Zeit eine echte Herausforderung! Und bei allem Kampf kann man auch positive Dinge erkennen: manche Verbesserung hätten wir doch ohne diesen hohen Druck von außen gar nicht umgesetzt! Entscheidend fürs Überleben ist eben, dass wir uns aufs Wesentliche konzentrieren!

Was ist es denn, das uns erfolgreich macht? Wie schaffen wir es, die Nase oben zu halten?

Sicher besteht das Erfolgsrezept eines Betriebes immer aus zahlreichen Mosaiksteinen, die dann das mehr oder weniger schöne Bild ergeben!

Ich möchte in diesem „Fred informiert“ das Thema „Mitarbeiter“ herausstellen! Es ist mir ein Bedürfnis, Ihnen zu berichten, wie sich unsere Mitarbeiter einsetzen und es dadurch schaffen, Ihnen diesen anspruchsvollen Abbund mit allem Service zu bieten!

Ich hoffe, dass die Beiträge für Sie spannend sind und Sie anregen, im eigenen Betrieb die positiven Dinge zu sehen und das Verbesserbare zu entdecken!

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg und dazu hochmotivierte Mitarbeiter!

Ihr

Manfred Hammer

In unserer Firmenphilosophie haben wir den Grundsatz schon vor vielen Jahren zementiert: „Unser größtes Kapital sind unsere Mitarbeiter!“ Wir sind uns bewusst, dass nur begeisterte Mitarbeiter die hohen Ansprüche unserer Kunden erfüllen können! Die Umsetzung dieser Weisheit hingegen, erfordert immer wieder neue Ansätze und kontinuierliche Bearbeitung!

Ein begeisterter Kunde empfiehlt Sie weiter

Längst ist es kein Geheimnis mehr, dass in Zeiten, in denen der Druck größer wird und die Qualität auch bei den Wettbewerbern steigt, die Mitarbeiter das wirksamste Unterscheidungsmerkmal eines Betriebes sind!

Dies gilt ganz enorm im Außenbereich, wo der Mitarbeiter direkten Kundenkontakt hat und somit die Firma repräsentiert! Der Eindruck, den die Mitarbeiter auf die Kunden machen, ist für das Kauf- oder Weiterempfehlungsverhalten entscheidend!

Wie ist das bei unseren Mitarbeitern? Ist das Erscheinungsbild (Kleidung, Frisur) für den Kunden angenehm? Repräsentiert die Kommunikation mit dem Kunden und die Unterhaltung der Mitarbeiter untereinander die Firma, die wir dem Kunden verkaufen wollen?

Ein Paradebeispiel für vorbildliche Unternehmenspräsentation der Mitarbeiter ist unser Kunde Stefan Janker aus Röthenbach! Die Firmenflotte, die ein einheitliches Bild intakter Fahrzeuge mit dem Firmenlogo in frischen Farben zeigt, wird unter-

stützt durch „uniformierte“ Mitarbeiter, die so dem Kunden eine durchorganisierte, intakte Firma assoziieren! Doch Stefan Janker hört da nicht auf! Die Mitarbeiter werden darauf getrimmt, die Baustelle täglich sauber zu hinterlassen und höflich und freundlich mit den Kunden zu reden!

Kein Wunder, dass Janker erzählt, wie mancher Kunde dem Gesellen vor Ort einen Zusatzauftrag abgekauft hat, den er dem Chef vorher ausgeschlagen hat!

Andersrum gesagt: wann haben wir unsere Mitarbeiter das letzte Mal daran erinnert, dass Sie lächeln sollen?

Die Mitarbeiter zum Lächeln auffordern

Bei uns, der Hammer Abbundtechnik, muss das Lächeln meistens am Telefon stattfinden, weil ein Großteil der Mitarbeiter keinen direkten Kundenkontakt hat! Doch auch hier fordern wir die Mitarbeiter auf, die „Herzlichkeit“, die wir uns als Motto auf die Fahnen geschrieben haben, am Telefon spüren zu lassen! Hier bekommen wir auch viel positives Feedback!

Die Mitarbeiter repräsentieren die Firma

Gerade deswegen möchte ich Sie auffordern, auch negative, bzw. konstruktive Kritik zu üben: aus Fehlern, auf die wir aufmerksam gemacht werden, können wir lernen! Wir haben dazu extra eine E-Mailadresse eingerichtet: kritik@abbund.de! Wir belohnen Ihnen diese Hilfe sogar mit einer original Hammer-Tasse! Natürlich sind wir auch für Faxe und Telefonanrufe (meine Durchwahl

07971/9505-10) dankbar! Doch nicht nur im Außenbereich machen die Mitarbeiter den entscheidenden Unterschied:

Auch im Innenverhältnis, bei der Produktivität und Qualität, spielen die Mitarbeiter die entscheidende Rolle! So ist für uns heute die Flexibilität zu einem entscheidenden Kriterium geworden! Schließlich sind wir Dienstleister, was für uns auch bedeutet, Ihre terminlichen Ansprüche nach allen Möglichkeiten zu realisieren! Dies verlangt den Mitarbeitern oftmals einiges ab: In der Produktion beginnt das damit, dass die Aufträge auch durchgezogen werden, wenn der Termin spannt! Auch wenn sich der Feierabend dadurch von 22.00 Uhr in die frühen Morgenstunden hinein verlagert! Wenn's klemmt sind die Mitarbeiter zur Stelle!

Auch eine Umverteilung der Schichten ist manchmal nötig, um eine komplette Nachtschicht auf die Beine zu stellen! Dies wurde in Fichtenberg den ganzen Oktober hindurch praktiziert!

Die geforderte Flexibilität bringen nur motivierte Mitarbeiter

Dass solche Einsätze nicht ausschließlich mit Geld abzugelten sind, versteht sich! Die Mitarbeiter müssen motiviert sein, diese Leistungen zu erbringen!

Aus Platzmangel auf der Rückseite ein paar Stichworte aus unserem Mitarbeiterkonzept. Surfen Sie einfach mal auf unserer Homepage vorbei! (www.abbund.de)

STICHWORTE AUS UNSEREM MITARBEITERKONZEPT

→ FORTSETZUNG

- Schriftliche Information über Jahresziele und betriebswirtschaftliche Situation → nur ein informierter Mitarbeiter kann sich mit der Firma identifizieren; nur wenn die Ziele klar formuliert sind, können die Mitarbeiter auch helfen, diese zu erreichen
- Strukturierte Jahreszielgespräche mit allen Mitarbeitern → durch die „Spinne“, ein einfaches Hilfsmittel, werden Stärken und Schwächen transparent herausgearbeitet! Da der Mitarbeiter nicht nur bewertet wird, sondern sich auch selbst bewertet, fällt es leichter, individuelle Ziele zu setzen! Auch Lob soll nicht zu kurz kommen!
- Vorschlagswesen mit derzeit 223 Verbesserungs-Anregungen (2002) → alle Mitarbei-

ter sind aufgefordert, sich zu beteiligen! Prämien sind an eine Beteiligung geknüpft; alle Verbesserungen werden in den PC geschrieben und haben somit eine automatische Wiedervorlage!

- Filtersystem zur Auswahl von Mitarbeitern → nicht alle Mitarbeiter eignen sich für unseren Betrieb! Sorgfalt bei der Auswahl zahlt sich aus!

- Schriftliches Lob und Kritik → das geht nicht unter
- Prämien als Lohnbestandteile
- Anonyme Mitarbeiterbefragung, um auch das zu hören, was mancher direkt nicht sagen würde! Mitarbeiter müssen sich dabei mit den Themen auseinandersetzen!
- Fairer Umgang → lässt sich schlecht kontrollieren, haben wir aber im Leitbild definiert

Ein herzlicher Dank ergeht an Herrn Frank Roth, Bauleiter der Firma Nusser, mit dessen Genehmigung wir nachfolgendes Lob abdrucken dürfen:

Firma
Hammer Abbundtechnik GmbH
Herrn Hammer
Stöckenhofer Sägemühle
74427 Fichtenberg

Unsere Zeichen Durchwahl Winnenden
RothF 07195/693-257 18.11.2002

Anbau und Aufstockung Nikolauspflanze Stuttgart im Dornbuschweg

Sehr geehrter Herr Hammer,

nachdem das o.g. Bauvorhaben der Nikolauspflanze in Stuttgart abgeschlossen ist, möchten wir uns auf diesem Weg für Ihr schnelles und qualitativ hochwertiges Liefern der Wand-, Dach-, Boden- und Deckenelemente bedanken.

Als der Auftrag in unserem Hause war, war von uns ein schnelles Handeln gefragt, da der Rohbau während den Sommerferien erstellt werden musste. Die Produktion der Fa. Nusser war bis ende September beschäftigt, sodass wir einen leistungsstarken Wandzulieferer benötigten, den wir in der Fa. Hammer fanden.

Der Umfang des Auftrags war eine zweigeschossige Aufstockung und ein Anbau in Holzrahmenbau mit je 60 m² Wohnfläche.

Die Arbeitsvorbereitung und die Produktion in Ihrem Hause arbeitete schnell und sehr zuverlässig, was sich bei der Montage der Gebäude bestätigte. Nach gut einem Tag waren die 480 m² beidseitig beplankten Elemente gestellt, das auf die Passgenauigkeit der Vormontage zurückzuführen ist.

Nach anfänglicher Unsicherheit die Produktion der Elemente zu vergeben, hat Ihre Firma alles daran gesetzt uns etwas anderes zu befehlen. Wir werden bei einer Produktionsüberlastung in unserem Haus wieder auf Ihre Firma zukommen.

Mit freundlichen Grüßen
W. Nusser GmbH Systembau

- DER ABSOLUTE RENNER -

		Preis
Latten 24/48 mm, imprägniert	lfm	0,23 €
Latten 30/50 mm, imprägniert	lfm	0,27 €
Rahmen 40/60 mm, imprägniert	lfm	0,45 €
Rauhe Schalung 24 mm, imprägniert	qm	3,50 €
Profilschalung 19/146 mm, Rundprofil, hobelfallend, unbehandelt	qm	5,40 €
Keilbohlen 25/50/150mm, imprägniert	lfm	2,25 €
Klöber Permo easy, 3-lagig, reissfeste Unterspannbahn, geeignet als Schalungs- und Wandbekleidungsbahn	qm	Palettenweise 0,90 € Rollenweise 1,00 €

Preise nur bei hubweiser Abnahme. Angebot freibleibend. Beim Transport muss die Ausladung gewährleistet sein. Folgt die Auslieferung mit anderen Kommissionen, muss der Termin abgestimmt werden. **Wir liefern direkt frei Baustelle - oder in Ihren Zimmereibetrieb, ganz nach Wunsch!**

Schwarzbier Gewinner

Jeden Monat verlosen wir unter allen Teilnehmern unseres „Zufriedenheitsbarometers“ ein Fass Köstritzer Schwarzbier, ein Hammer-T-Shirt und einen Kaffeebecher!

Sehr erfreut sind wir über die rege Teilnahme und das direkte Feedback von der Baustelle! Um das Ausfüllen so einfach wie möglich zu machen, haben wir auch alles so einfach wie möglich gehalten! Wenige Fragen und die Antworten werden nur angekreuzt! Die abtrennbare Postkarte liegt jeder Lieferung bei und kann vor Ort in drei Minu-

ten ausgefüllt werden! Das Porto bezahlen natürlich wir!

Herzlichen Glückwunsch an die Gewinner der Oktober-Verlosung:

1 Fass Köstritzer Schwarzbier
Dietmar Dimmerling aus
36137 Großenluder

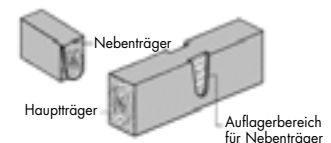
1 Hammer-T-Shirt
André Hartmann aus
07751 Sulza

1 Kaffeebecher mit Herz
Zimmerei Wehmann aus
31708 Ahnsen

Endlich: ein Bemessungsvorschlag für den Schwalbenschwanz

Die Vorteile des Schwalbenschwanzzapfens sind den meisten unserer Leser bekannt! Außer Konkurrenz steht diese Holz-in-Holz-Verbindung in den Disziplinen Herstellungskosten, Montagezeit und Design (keine Verbindungsmittel sichtbar)! Die einzige Einschränkung, die das ein- oder andere Mal metallischen Verbindungsmitteln für den Haupt-/Nebenträgeranschluss den Vorzug gegeben hat, besteht in der fehlenden bauaufsichtlichen Zulassung bzw. ungeeigneter Berechnungsmethoden nach DIN 1052!

Diesem Mangel soll die neue Info-CD, die der „Verband High Tech Abbund“ diese Tage herausgibt, entgegenwirken! Die CD enthält außer dem Untersuchungsbericht der TU-München einen Bemessungs-



vorschlag für Schwalbenschwanzverbindungen, den der Statiker Dr. Hartmut Werner im Auftrag des High Tech Verbandes erstellt hat! Das Herzstück bildet dabei eine Tabelle, welche die Tragfähigkeit von exakt definierten Schwalbenschwanzverbindungen darstellt! Die CD kann jeder zum Unkostenbeitrag von 25,- € im Internet unter www.lohn-abbund.de bestellen!

Um Ihren Kunden noch nachdrücklicher überzeugen zu können, stellen wir Ihnen auch gern ein Schwalbenschwanzmuster zur aktiven Vorführung zur Verfügung!