

Kundenorientierung

Gemeinsam – für besseren Kundenkontakt

Kann man mit rund 100 Mitarbeitern gemeinsam daran arbeiten, seine Kundenorientierung weiter zu verbessern? Kommen dabei Vorschläge heraus, die von den Mitarbeitern mitgetragen werden und auch Wirkung zeigen? Ja, das geht! Die Baugenossenschaft freier Gewerkschafter eG (BGFG) startete im Jahr 2011 ein gemeinsam von Vorstand und Betriebsrat initiiertes Projekt zur Steigerung der Kundenorientierung. Die DW blickt rund ein Jahr nach Abschluss auf das Projekt.



Barbara Miehke
Analyse & Konzepte, Hamburg



Christian Sterr
Analyse & Konzepte, Hamburg



Eva Vietheer
BGFG, Hamburg

Die von einem externen Partner konzipierte und moderierte Workshop-Reihe der BGFG für besseren Kundenkontakt trug den Namen „Tierisch gut!“. Um eines gleich vorwegzunehmen: Niemand musste sich zum Affen machen. Der Titel wurde vielmehr gewählt, weil die BGFG in vielen Bereichen ihrer Kundenbetreuung tatsächlich „tierische gute“ Leistungen erbringt und weil die gemeinsame Arbeit an dem Projekt in einem Hotel in der Nähe des Hamburger Tierparks stattfand.

Aber der Reihe nach: Die BGFG ist eine der großen Wohnungsgenossenschaften Hamburgs. Ihre Leistungen im Bereich Kundenkontakt muss sie

keineswegs verstecken. Allerdings sehen die Mitglieder im Kontakt zu ihrer Genossenschaft in einigen Punkten noch Steigerungsmöglichkeiten, z. B. im Bereich ihrer telefonischen Erreichbarkeit – das ergab eine Mitgliederbefragung, die das Hamburger Unternehmen Analyse & Konzepte Beratungsgesellschaft für Wohnen, Immobilien und Tourismus mbH (A & K) im Jahr 2010 durchführte. Diese Bewertung ihrer Mitglieder nahm die Genossenschaft zum Anlass, sich verstärkt dem Thema Kundenorientierung zu widmen, und beauftragte ein Projekt, das Vorschläge zur Verbesserung des Kundenkontakts erarbeitete.

Individuelles Unternehmen – individuelle Lösung

Am Anfang des Projekts stand die genaue Definition von Zielen und der Vorgehensweise zur Bearbeitung des Themas Kundenorientierung. Auftraggeber und Auftragnehmer war wichtig, einen Weg zu finden, der genau an den Bedürfnissen der BGFG ansetzt. Zentral war hierbei z. B. die Frage, ob und wie viel Erfahrung das Unternehmen bereits mit bestimmten Arbeitsweisen bzw. dialogischen Beratungsverfahren hat.

Themen, bei denen es um die Zusammenarbeit von Menschen geht, sind immer sensibel und nur schwer eingrenzbar: So ist z. B. eine „gute“ telefonische Erreichbarkeit keinesfalls nur eine Frage der Telefonanlage. Zudem sind einzuleitende Veränderungsprozesse immer schwierig und haben Potenzial, auch im persönlichen Bereich „Porzellan“ zu zerschlagen. Diese Gefahren wollten die BGFG von vornherein vermeiden und bezog deshalb alle Mitarbeiter in das Projekt ein.

BGFG

Die BGFG wurde 1922 gegründet und gehört mit 100 Mitarbeitern, rund 7.500 Wohnungen und mehr als 10.700 Mitgliedern zu den großen Genossenschaften in Hamburg. Neben der Instandhaltung und Modernisierung des Wohnungsbestandes entwickelt die BGFG konsequent innovative Neubauvorhaben. Sie engagiert sich zudem für ein gesundes und soziales Wohnumfeld in lebendigen Stadtquartieren. Dabei kooperiert sie mit der von ihr gegründeten Elisabeth-Kleber-Stiftung (siehe hierzu den Artikel zu Stiftungen von Genossenschaften in DW 9/2011, S. 62-64).

www.bgfg.de



Quelle: BGFG



Mit dem Blick des Kunden

Von Hausverwalter bis Vorstand – konkrete Vorschläge für besseren Kundenkontakt

Vom Empfang bis zum Vorstand, vom Sachbearbeiter über den Hausverwalter bis zum Gärtner – alle sollten am Projekt teilnehmen, schließlich wissen Mitarbeiter am besten, an welchen Stellen im Unternehmen Dinge reibungslos verlaufen und wo es in der Zusammenarbeit manchmal hakt. Um dieses Wissen konstruktiv zu nutzen, alle Mitarbei-

ter einzubinden und am Ende konkrete Maßnahmenvorschläge vorlegen zu können, wurde eine Workshop-Reihe für die BGFG konzipiert, in deren Rahmen von Juli bis September 2011 insgesamt 7 Workshops stattfanden. Die Gruppen wurden dabei bewusst so gemischt, dass verschiedene Bereiche des Unternehmens zusammenarbeiteten. Vorstandsmitglieder waren genauso Teil der Gruppe wie alle anderen. Als Ergebnisse der Work-

shops entstanden eine ganze Reihe praktikabler Vorschläge, die den Kontakt miteinander und mit dem Kunden leichter, schneller und effizienter gestalten sollen. Zum Beispiel:

- eine bessere technische Anbindung der Verwaltungsbüros,
- die Überarbeitung von Telefonrichtlinien,
- die Veränderung von Präsenzzeiten,
- inklusive der dazugehörigen Kalenderpflege. ▶



Quelle: A & K

Finanz-Know-How für die Wohnungswirtschaft

Sicherheitenmanagement Kreditportfoliomangement

- Schnelle Online-Informationen zum Kredit-, Grundbuch- und Sicherheitenstatus
- Szenarioanalysen, Vorausrechnungen
- Ausgereift, alle praxisüblichen Sonderfälle
- Ausführliche Analysen/freie Sicherheiten
- Integration ins wohnungswirtschaftl. System

Die komplette Lösung
www.bankensoftware.de


**banken
software**



Gemeinsam etwas entwickeln, schweißt auch zusammen.

Die Ergebnisse der Workshops wurden aufbereitet, dem Vorstand, den Führungskräften sowie dem Betriebsrat der BGFG präsentiert und daraus das weitere Vorgehen abgeleitet. Doch aus den Workshops ergab sich weit mehr als die Vorschläge auf den Pinnwänden: Quasi „nebenbei“ traten die Mitarbeiter in einen Dialog, sprachen wichtige Fragen an und tauschten Informationen aus. Auf diese

Weise erlebten sie, wie lohnend und zielführend es ist, gemeinsam Maßnahmen zu erarbeiten. Um schließlich alle Mitarbeiter darüber zu informieren, was aus ihren Ideen und Vorschlägen geworden ist, wurden die Ergebnisse des Projektes „Tierisch gut!“ auf der BGFG-Betriebsversammlung im Dezember 2011 zum Hauptthema: Das Beratungsunternehmen berichtete über die zent-

ralen Erkenntnisse und der Vorstand erklärte, was rasch umgesetzt und welche Maßnahmen möglicherweise noch in Angriff genommen werden sollten. „Bei der Umsetzung gibt es keine Hektik und keine spontanen Kurskorrekturen“, so Vorstandsmitglied Ingo Theel. „Die Idee, dass wirklich alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mitmachen sollen, kam vom Betriebsrat. Und es war eine gute Idee. Denn noch heute haben alle die spannende Arbeit in den Gruppen in Erinnerung. Insbesondere das Telefonverhalten hat sich deutlich verbessert, auch ohne neue Anlage.“

Veränderungen beginnen im Kopf

Dass die Änderung in den Köpfen beginnen muss, ist allen Mitarbeitern der BGFG bewusst. Deutlich wurde, dass jede und jeder, sei es im persönlichen oder schriftlichen Kontakt mit Mitgliedern oder Kunden, die BGFG nach außen vertritt - kompetent und freundlich. Und alle wollen, dass Dritte merken, dass die BGFG tierisch gut ist.

Bei allen Workshops wurde sichtbar, dass die BGFG-Mitarbeiter großes Interesse und eine hohe Motivation haben, sich mit Veränderungen auseinanderzusetzen und die Genossenschaft voranzubringen. Das zeigt unter anderem auch der Ausspruch einer Teilnehmerin: „Und nächstes Mal heißt die Workshop-Reihe nicht mehr ‚BGFG - Tierisch gut‘, sondern ‚BGFG - Affengeil!‘.“ Daran wird nun gearbeitet. ■

HAUSVERWALTER

Eine Schlüsselposition

Einen weiteren wichtigen Fakt bestätigten die Workshops: die Schlüsselposition, die Hausverwalter heute für moderne Wohnungsunternehmen einnehmen. Die BGFG bindet ihre Hausverwalter sehr stark in die interne Organisation ein. Während in manchen Unternehmen die Hauswarte oder Hausmeister noch überwiegend mit Werkzeugkiste und Wasserpumpenzange arbeiten, sind die Hausverwalter der BGFG echte Repräsentanten vor Ort und Hauptansprechpartner für die Mitglieder. Von den Anliegen der Mitglieder sollen sie 80% direkt selbst erledigen oder sich um eine zeitnahe Lösung kümmern. Hierzu wird eine gute Einbindung in den Informationsfluss der BGFG benötigt. Das Handy allein genügt nicht. Vorstand Peter Kay dazu: „Wir haben eine Arbeitsgruppe gebildet, die mit der technischen Anbindung der Verwalter befasst ist. Wir testen derzeit verschiedene Geräte und Abläufe, um Informationen schneller auszutauschen, Termine besser zu koordinieren und weitere technische Hilfsmittel sinnvoll in den Arbeitsalltag unserer Verwalter einzubauen.“



Ideensammlung zur Verbesserung des Kundenkontaktes.

Quelle: A & K