



Unternehmer mit Weitblick: Thomas Durst, Chef der Autohaus Durst GmbH in Ostfildern

MITARBEITERBEURTEILUNG

Die richtigen Fragen gestellt

Thomas Durst setzt in seinem Betrieb in Ostfildern seit Jahren schon auf ein professionelles Mitarbeiterbeurteilungsgespräch. Mit Erfolg.

Never change a winning team. Diese bekannte Sportweisheit passt gut zu jenem System, das Unternehmer Thomas Durst gemeinsam mit Berater und Trainer Helmut Kluger im schwäbischen Ostfildern installiert hat. Und zwar mit Erfolg. Denn beide starteten ihre Zusammenarbeit bereits im Jahr 2000 – und damit auch das von Kluger konzipierte Aktive KundenbetreuungsSystem (AKS). Drei Buchstaben, die beim autori-

sierten Mercedes-Benz- respektive Smart-Servicepartner eine Menge bewirken. Schon seit 16 Jahren.

Um es gleich vorwegzunehmen: Autohauschef Durst wird dank AKS in die Lage versetzt, dass seine Mitarbeiter am richtigen Platz sitzen und die für sie richtigen Arbeiten erledigen. Egal, ob in der Werkstatt oder im Verkauf. Dabei hilft dem Absolventen der BFC Calw und ehemaligen Daimler-Mitarbeiter in der Praxis ein entscheidender AKS-Baustein: das einmal jährlich stattfindende, professionelle Mitarbeiterbeurteilungsgespräch, kurz PMG. Dafür vereinbart Durst mit seinen Teammitgliedern verbindliche Termine, bei denen dann beide Seiten ihre Anregungen, Wünsche und Kritikpunkte einbringen können.

„Hier geht es um Eigenbild und Fremdbild“, erklärt Durst an seinem

Schreibtisch, der mitten im Backoffice des Servicebetriebs steht. „Wie sehe ich den Mitarbeiter? Wie sieht er sich?“

Für den engagierten Unternehmer, der 1995 den Betrieb in der Siemensstraße 20 übernahm und davor unter anderem für Daimler als Monteur in Hongkong und Johannesburg gearbeitet hat, ist das PMG „geschlossen und rund“. Im Kern gehe es darum, dass „die Mitarbeiter neben den Kunden als wichtigste Zielgruppe zu betrachten sind“, weiß Berater Kluger.

So soll das Gespräch jedem Mitarbeiter – von der Serviceassistentin bis zum Werkstattleiter – auch vor Augen führen, wo bei ihm noch Potenziale schlummern und wie er sein Umfeld noch besser kennenlernen kann. „Dies ist die Voraussetzung für ein besseres Verstehen beider



Helmut Kluger, selbstständiger Berater, hat das Aktive KundenbetreuungsSystem (AKS) entwickelt und im Autohaus Durst eingeführt.

KURZFASSUNG

Das im Aktiven KundenbetreuungsSystem (AKS) enthaltene professionelle Mitarbeiterbeurteilungsgespräch (PMG) versetzt den Unternehmer in die Lage, dass seine Mitarbeiter am richtigen Platz sitzen und die für sie richtigen Arbeiten erledigen.

Seiten und für das Optimieren der Arbeitsqualität und -quantität innerhalb der Möglichkeiten des Mitarbeiters und des Unternehmens“, sagt Kluger.

Vierstufige Bewertungsskala

Als Richtschnur sollten Chefs für das PMG etwa 90 Minuten Zeit einplanen, jeweils 15 Minuten für Vor- und Nachbereitung sowie 45 Minuten für das Gespräch selbst. Durst nimmt sich diese Zeit gerne. Dabei hilft ihm eine vierstufige Bewertungsskala mit den Zahlen 4, 8, 12 und 16 – Letztere ist der Top-Wert. Durst: „Den gibt es bei mir eigentlich nicht.“ Schließlich kann man immer etwas verbessern. Im Vorfeld des PMG beantwortet einerseits der Mitarbeiter die 13 Fragen, bei Führungskräften sind es 15, mithilfe der vier Zahlen. Andererseits geht Durst das Ganze auch für sich durch. Schritt für Schritt. „Das Delta bespreche ich dann im Vieraugengespräch“, berichtet der Schwa-

» Wie sehe ich den Mitarbeiter? Wie sieht er sich? «

Thomas Durst,
Chef der Autohaus Durst GmbH

be aus der Praxis. Nur so lassen sich eingeschlichene Fehler künftig leichter abstellen und brachliegende Potenziale besser heben.

Ein wichtiger Tipp von Durst an seine Kollegen: Nie den Mitarbeiter mit einer geäußerten Kritik alleine lassen. Besser sei es, so der Unternehmer, dass der Mitarbeiter positiv aus diesem Gespräch geht und die Potenziale tatsächlich erkennt. „80 Prozent haben wir schon umgesetzt – das ist doch super“, so Dursts Vorschlag, wenn es bei Thema X noch Luft nach oben gibt.

Permanenter Verbesserungsprozess

Grundsätzlich kommt das PMG bei Mitarbeitern wie Silvia Schneider gut an: „Ich möchte ja wissen, wo ich stehe“, sagt die Serviceassistentin. Neben dem PMG brachte Berater Kluger mit seinem AKS in Ostfildern auch einen permanenten Verbesserungsprozess in Gang. Themen, die in den vergangenen Jahren auf der Agenda standen: die zu enge Wunschtermin-Planung, das Fehlen eines zweiten Staubsaugers oder der fehlende Teamgeist. Als



Haben gemeinsam vor 16 Jahren die professionelle Kunden- und Mitarbeiterbetreuung eingeführt: Unternehmer Thomas Durst (rechts) und Coach Helmut Kluger.

Maßnahmen wurden dann beispielsweise eine generelle Dialogannahme und zwei Stunden Pufferzeiten eingeführt, der fehlende Staubsauger gekauft und ein Plan für betriebliche Veranstaltungen ausgearbeitet. Doch dazu später.

An der Wand hinter Dursts Bürostuhl hängt eine AKS-Liste, die den Stand der jeweiligen Verbesserungsmöglichkeit in den Farben Grün, Gelb und Rot klar dokumentiert. „Das System muss von alleine arbeiten“, betont Kluger. Die Grundfragen: Was stört und behindert uns in unserer täglichen Arbeit? Wo sehen wir Chancen?

Auch Serviceassistentin Schneider schätzt die wöchentlichen Teamtreffen im Autohaus Durst, bei denen man alle Informationen austauscht. „Da werden oft Kleinigkeiten besprochen, die man schnell umsetzen kann“, sagt Schneider. So prüfen etwa die Werkstattmitarbeiter im Anschluss an den saisonalen Räderwechsel seitdem stets, ob im Cockpit des Fahrzeugs die Uhr schon auf Sommer- oder Winterzeit umgestellt wurde. Der vorgeschlagene Kundenkaffee sei ebenfalls ein großer Erfolg bei den Kunden gewesen, so Schneider. Ferner trifft sich alle vier Wochen ein kleiner Kreis im Autohaus Durst, um Prozesse besser zu gestalten.

Events als Incentive

Kommen wir noch einmal zu den betrieblichen Veranstaltungen. Ein Thema, das auch das AKS an die Oberfläche gespült hat und das Autohauschef Durst am Her-

zen liegt. So reiste er etwa vor zwei Jahren mit verdienten Mitarbeitern in die Türkei, ein besonderes Incentive. Und was steht in diesem Jahr an? Im Juni sperrt der Unternehmer für zwei Tage lang seinen Betrieb zu, die Belegschaft reist mit ihm in den Freizeitpark Rust. Aktuell denkt Durst noch für diese Tage über einen zwei bis drei Mann starken Notdienst nach. Doch eigentlich möchte er am liebsten alle Mitglieder seines Winning-Teams mitnehmen.

Patrick Neumann ■

AUTOHAUS DURST GMBH

Bei der in Ostfildern ansässigen Autohaus Durst GmbH handelt es sich sowohl um einen autorisierten Mercedes-Benz- als auch einen autorisierten Smart-Servicepartner. Aktuell beschäftigt Inhaber Thomas Durst rund 50 Mitarbeiter, die neue und gebrauchte Pkw und Transporter verkaufen sowie sich engagiert um Kundendienst und Reparaturen, Teile und Zubehör kümmern. Wichtige Botschaft: Das Team fühlt sich den Grundwerten Freiheit, Mobilität, Individualität, Toleranz und Freude besonders verpflichtet. Natürlich immer im Dienste der Kunden – wie es auf der Website heißt.

