

Klarer Strukturen, Abläufe, zufriedene Mitarbeiter und Kunden, sowie Produktivitätssteigerung um 10 Prozent

Das seit über 80 Jahren bestehende Familienunternehmen und Service Bund Partner Albrecht + Neiss GmbH in Neuenhagen bei Berlin stand vor der Herausforderung, den Logistikbereich dem starken Wachstum der vergangenen Jahre anzupassen und neu zu strukturieren. „Der Umsatz ist stärker gewachsen als die internen Strukturen“, beschreibt der für den kaufmännischen und Logistik-Bereich zuständige Geschäftsführer Michael Albrecht die Ausgangssituation. „Wir sind auf Frau Pätzold über eine Empfehlung aufmerksam geworden und haben uns gleich im ersten Gespräch für eine Zusammenarbeit entschieden.“

In Einzelgesprächen mit leitenden Mitarbeitern hat sich Christiane Pätzold zunächst ein Bild über die Situation und die Rollenverteilung im Logistikbereich verschafft. Jeder konnte dort offen Missstände und seine Vorstellungen und Wünsche artikulieren. Danach wurden diese in einer Führungsklausur diskutiert und Lösungen erarbeitet.

Erstaunt über die schnellen Ergebnisse

„Wir waren erstaunt, was durch diese Einzel- und Gruppenarbeiten zutage kam“, beschreibt die Personalverantwortliche Kristina Maul die sich schnell ergebenden positiven Effekte. „Der bisherige Lagerleiter wollte zum Beispiel gar nicht mehr Lagerleiter sein und hielt nur aus Verantwortungsbewusstsein die Stellung. Jetzt ist er der stellvertretende Lagerleiter und glücklich damit.“

Jede der drei Schichten in der Logistik erhielt klare Verantwortlichkeiten. „Vorher wurde vieles durch Zuruf und unstrukturiert entschieden“, beschreibt Sven Szymanski, Leiter Logistik, den früheren Missstand. „Wir haben zusammen mit Frau Pätzold wirklich jeden Stein umgedreht, mit den Mitarbeitern die Arbeitsabläufe analysiert, Stressoren, Behinderndes und Unklarheiten aufgedeckt.“ „Durch schriftlich definierte Stellenbeschreibungen weiß jetzt jeder Mitarbeiter, was sein Aufgabenbereich ist und was von ihm erwartet wird“, ergänzt Maul.

Zusammenarbeit auch auf andere Bereiche ausgedehnt

Aufgrund der sehr guten Ergebnisse wurden auch andere Geschäftsbereiche durchleuchtet und die Personal-, Organisations- und Arbeitsstrukturen optimiert. „Nach der Logistik haben wir uns entschieden mit Frau Pätzold das Unternehmen auch im Ganzen anzuschauen. Sie unterstützt uns zwischenzeitlich auch bei der Einstellung neuer Mitarbeiter und der Stärkung der Führungskräfte“, berichtet Albrecht. „Sie war und ist auch bei heiklen Gesprächen dabei und beeinflusst diese sehr positiv. Der Gesprächsverlauf ist unbefangener als wenn ich dies allein als Geschäftsführer mache.“

„Bei vielen Besprechungen war ich überhaupt nicht anwesend und wurde erst wieder in den Zwischenstufen eingebunden. Anfänglich war mir dabei etwas mulmig, Verantwortung abzugeben. Im Nachhinein war das von unten nach oben arbeiten jedoch goldrichtig.“

Auf allen Ebenen sehr positive Ergebnisse

„Unsere Mitarbeiter fühlen sich wohler. Auch deren räumliche Rahmenbedingungen haben sich durch die Unterstützung von Frau Pätzold zum Beispiel in Form von neuen Beleuchtungen und Stühlen verbessert“, erläutert Maul den spürbaren Nutzen aus der Zusammenarbeit. „Durch die klaren Strukturen weiß jetzt jeder, an wen er sich wenden muss. Die Fehlerquote hat sich deutlich gesenkt. Die Führungsebene ist froh, dass sie sich nicht mehr um Kleinigkeiten kümmern muss und dass sie jetzt bessere Vorschläge als Grundlage für Entscheidungen erhält.“

„Durch die klar geregelten Abläufe sind wir schneller geworden, die Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit ist gestiegen“, erläutert Szymanski sein positives Empfinden aus der Zusammenarbeit. „In Bezug auf Umschlags- und Auslieferungszahlen erbringen wir 10 Prozent mehr Leistung. Dies wäre ohne Frau Pätzold nicht möglich gewesen.“

Dies wird auch von Albrecht bestätigt. „Durch Frau Pätzold konnten wir reibungsloser und stärker wachsen und unseren Umsatz nachhaltig steigern. Dazu beigetragen hat auch, dass sie sehr offen und ehrlich ist, stets ihren Standpunkt vertritt und diesen auch mit Argumenten belegt.“ Dies sieht Szymanski ähnlich. „Für mich ist Frau Pätzold eine ganz starke Frau, die sowohl die wirtschaftliche wie auch die menschliche Seite super ins Gleichgewicht bringt.“