



## **PCP-Newsletter 05/2018**

### **Was private Haushalte und Unternehmen gemeinsam haben und was sie trennt...**

Jahr für Jahr kommt Neues und Zusätzliches hinzu, weil es man „braucht“, weil man innovativ sein will, weil man möglichst nichts verpassen will, usw... Dies ist aber der sicherste Weg, letztendlich „im eigenen Müll zu ersticken“. Von unserem privaten Haushalt kennen wir das. Und wenn es uns zu viel wird, machen wir Frühjahrsputz und bringen Überholtes zur Müllabfuhr. Aber in unserem eigenen Unternehmen häufen wir Aufgabe für Aufgabe, Formular für Formular, Prozess für Prozess usw. an. Die Folgen sind unübersehbar, ineffiziente Prozesse, wenig Transparenz in den Tätigkeiten, Überlastung der Mitarbeiter, wenig Fokussierung auf die Kunden. Warum machen wir es also in unserem Unternehmen nicht wie Zuhause?

Die Antwort liegt in der Tatsache begründet, dass viele meinen, im beruflichen Alltag rationaler vorzugehen. Permanent wird an vielen Stellschrauben gedreht, um alles schneller und kostengünstiger zu machen. Etwas um 20% schneller und kostengünstiger zu machen, wäre zwar ein großer Fortschritt. Es ist aber immer noch zu 100% falsch, wenn es sich um etwas handelt, was man überhaupt nicht mehr tun sollte. Die wirklich erfahrenen Unternehmer auf diesem Gebiet haben das natürlich längst schon erkannt und verinnerlicht, leider wird dies noch sehr selten bei den anderen Vermittlerbetrieben praktiziert.

### **Der Schlüssel für gravierende Veränderungen**

Systematische Müllabfuhr ist der Schlüssel zu mindestens drei weitreichenden Konsequenzen:

- zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess kommen
- zu einer ständigen Erneuerung des Vermittlerbetriebes beitragen
- sich auf den Wesenskern des Unternehmens konzentrieren zu können

Die meisten dieser aus heutiger Sicht unnützen Dinge waren seinerzeit bei Einführung sicherlich nützlich und sinnvoll, deshalb wäre die falsche Frage zur Erschließung dieses Themas:

„Was hätten wir (damals) nicht beginnen sollen?“



Damals, als man mit etwas begann, hatte man gute Gründe dafür, die Sache war gut überlegt, und es gab keine bessere Alternative. Nichts wird gleichzeitig so schnell zum lieb gewordenen Ritual und hat ein so zähes Leben, wie Dinge, die man schon lange tut. Aber vieles überlebt sich mit der Zeit bei den administrativen Aufgaben und bei den wichtigen Prozessen.

Die zielführende Frage muss lauten:

**Was von alle dem, was wir heute tun, würden wir nicht mehr neu beginnen, wenn wir es nicht schon täten?**

Es führt kein Weg daran vorbei, die Abläufe und Aufgaben müssen neu durchdacht werden. Am Anfang steht die Bestandsaufnahme unseres täglichen Tuns. Alle Aufgaben müssen gesammelt und sortiert werden. Die weitere Unterteilung in Hauptaufgaben, Teilaufgaben und Unteraufgaben bzw. in Kernprozesse, Hauptprozesse und Teilprozesse ist dann der nächste Schritt. Die schwierige Herausforderung liegt darin, zu bewerten, welche dieser Aufgaben tragen wesentlich zum Unternehmenserfolg bei und welche nicht. Welche Dinge müssen unbedingt getan werden, obwohl sie nicht groß zum Ergebnis beitragen. Hier geht es um die Frage, wie diese Prozesse schlanker und effizienter gestaltet werden können. Das Kreieren neuer Arbeitsabläufe bringt eine Vielzahl von Optimierungschancen. Wählen Sie gezielt Arbeitsprozesse aus, zu denen sich Optimierungsmöglichkeiten ergeben. Kleine Schritte im Thema Digitalisierung können hier bereits große Wirkung erzielen. Das Ziel der konsequenten Müllabfuhr ist klar: mehr Zeit für die aktive Vertriebsarbeit gewinnen und Kosten einsparen, um diese Mittel gezielt in die Weiterentwicklung des eigenen Vermittlerbetriebes investieren zu können.

Und da wird der Unterschied zwischen privatem Haushalt und Unternehmen deutlich. Der private Haushalt schafft Platz, weil es „eng“ wird. Der unternehmerisch geführte Vermittlerbetrieb schafft Platz, um sich ständig erneuern und auf die Markterfordernisse einstellen zu können.

Hartmut Pfaffinger  
Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben