



## PCP-Newsletter 2 / 2023

### Zeitmanagement in einem Vermittlerbetrieb (Teil 1)

Egal ob Einzelkämpfer oder Unternehmer mit mehreren Mitarbeitern, die Zeit ist ein kostbares Gut. Und trotzdem fragen sich viele am Ende eines Tages / einer Woche: „Wo ist denn nur die Zeit geblieben?“ Man hat doch die ganze Woche emsig geschafft. War immer aktiv. Aber produktiv auch? Und hier liegt oft das Problem. Aktiv muss nicht gleich produktiv sein. Deshalb sollte man sich zwei grundlegende Fragen stellen: „Arbeiten wir an den richtigen Themen und machen wir diese Arbeiten auch richtig?“ Und bitte genau in dieser Reihenfolge.

Von den Erfahrungen anderer Vermittlerbetriebe kann man jedoch profitieren und für sich daraus Erfolgshebel generieren.

#### Erfolgshebel Nummer 1 „Selbstmanagement“

Unter Zeitmanagement versteht man im Rahmen des Selbstmanagements alle Maßnahmen, die zur Verfügung stehende Zeit möglichst produktiv zu nutzen. Der Planung der Arbeit fällt dabei eine wichtige Rolle zu. Es geht dabei um die Organisation von Arbeitsabläufen innerhalb eines bestimmten Zeitraums (z.B. eine Arbeitswoche) mittels Planung. Dabei geht es um die konsequente und zielorientierte Anwendung bewährter Arbeitstechniken in der täglichen Praxis.

Der „Werkzeugkoffer“ mit den dazugehörigen Instrumenten ist recht umfassend: Aufgaben reduzieren und delegieren, Tagespläne erstellen, Ablenkungen vermeiden, in Blöcken arbeiten, Aufgaben unterteilen, Prioritäten setzen, Fehler und Perfektion vermeiden, Zeiten und Tätigkeiten dokumentieren und vieles mehr. Bewährte Techniken sind dabei die **ALPEN-Methode** und das **Eisenhower-Prinzip**.

#### Erfolgshebel Nummer 2 „Kundenwertigkeit“

Wenn wir uns in den Vermittlerbetrieben die Tätigkeiten ansehen, stoßen wir sehr oft auf folgendes Problem. Egal ob ein Kunde 100 Euro Jahresbeitrag, 500 Euro oder 1.250 Euro zahlt, die zur Verfügung gestellten Leistungen und Services unterscheiden sich nicht oder nicht wesentlich, obwohl der Deckungsbeitrag pro Kunde für den Vermittlerbetrieb sehr unterschiedlich ist. Diese Handhabung ist betriebswirtschaftlich nicht zu vertreten und ein wichtiger „Zeitkiller“. Hier kann man schon mit kleinen Schritten Zeitreserven freimachen.



### **Erfolgshebel Nummer 3 „Arbeitsprozesse“**

Sieht man sich die immer wieder auftretenden Tätigkeiten in einem Vermittlerbetrieb an, so stellt man fest, dass die häufigsten oder arbeitsintensivsten Tätigkeiten weder detailliert beschrieben sind, noch mit Checklisten, Mailvorlagen und unterschiedlichen Standards pro Kundengruppe hinterlegt werden. Fehlerhafte Arbeitsprozesse sind aber ein großer Zeitfresser.

### **Erfolgshebel Nummer 4 „Zuständigkeiten“**

Wenn die Personalanzahl in einem Vermittlerbetrieb wächst, sind auch Zeitreserven durch Delegation und Spezialisierung gegeben. Wenn der kalkulatorische Unternehmerstundensatz bei 40, 80 oder 100 Euro und mehr liegt, ist doch nachvollziehbar, dass Aufgaben vom Agenturinhaber delegiert werden müssen. Auch hier können pro Arbeitswoche mehrere Stunden eingespart werden. Dies muss aber im Kontext zu der Frage stehen: „An wen wird welche Aufgabe delegiert und warum?“ Spezialisierung beginnt bei steigender Mitarbeiteranzahl auf allen Ebenen.

### **Erfolgshebel Nummer 5 „Digitalisierung“**

Es passt immer weniger in die Zeit, nur in eine Richtung zu denken. Um Zeit und Kosten zu sparen, muss viel intensiver daran gearbeitet werden, was alles digitalisiert werden kann. Es gibt im Markt inzwischen eine breite Palette von Angeboten, um die Arbeit effizienter zu gestalten. Hier braucht es eine breit angelegte Vorgehensweise. Von der Personalgewinnung, über die Kundengewinnung hin zur effizienten Kundenbetreuung und Bearbeitung von Geschäftsvorfällen gibt es schon viele Angebote im Markt. Nur einsetzen sollte man sie.

**Zeitdiebe lassen sich in den meisten der Vermittlerbetriebe finden. Die Art und die Höhe sind aber oft sehr unterschiedlich.** Der größte Zeitkiller liegt nach unserer Erfahrung in der effizienten und effektiven Bearbeitung der Bestandskunden. Um das Problem endgültig zu lösen, braucht es zuerst eine Analyse der fünf Erfolgshebel, um dann mit einer gezielten Vorgehensweise die „Zeitdiebe“ zu eliminieren.

Hartmut Pfaffinger  
Experte für die Entwicklung von Vermittlerbetrieben  
01520 9850 437