

Presseinformation

08. Juni 2020

Drei Praxistipps zum Einstieg ins Qualitätsmanagement

Wie erreichen Carrosserie- und Lackierbetriebe auf lange Sicht Ergebnisse, die die Kunden zufriedenstellen und gleichzeitig Profit und Einkommen sichern? Diese Frage stellen sich derzeit viele Betriebe. Ein klar definiertes Qualitätsmanagement könne zur Erreichung dieser Ziele wesentlich beitragen, findet Marc Bergweiler. Der Diplom-Betriebswirt berät unter anderem die Mitglieder des Standox Werkstattnetzwerks Repanet zu Zertifizierung und Qualitätsmanagement. Im folgenden Artikel gibt er Tipps, wie auch kleine und mittelständische Betriebe ohne grossen Aufwand ein Fundament für ihr Qualitätsmanagementsystem legen können.

von Marc Bergweiler (easy-ZERT), Sonnenbühl

Als Berater und Auditor lerne ich viele Betriebe kennen. Jeder einzelne hat eine eigene Motivation, wenn es um Qualitätsmanagement und/oder Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015 geht. Während der eine Betrieb von einem Kunden zur Zertifizierung gedrängt wird, entscheidet sich der andere dafür aus freien Stücken. Auch bei der Zusammenarbeit mit Schadensteuerern kann ein zertifiziertes Qualitätsmanagement nützlich sein. Eindeutig im Vorteil ist derjenige, der sich offen für eine externe Beratung zeigt und bereit ist, seine bisherigen Arbeitsabläufe zu hinterfragen und bei Bedarf umzustellen. Dabei muss jedem klar sein, dass es nichts bringt, sich das Zertifikat an die Wand zu hängen und dann zu den gewohnten Abläufen zurückzukehren – wirksame Qualitätsmanagement-Systeme müssen permanent laufen und immer wieder überprüft werden.

Tipp 1: Fehlermanagement einführen

Fehler kommen in jedem Betrieb vor, doch sie tauchen am Ende in keiner Bilanz auf. Deshalb ermutige ich Betriebe zu einem aktiven Fehlermanagement. Was zeitaufwändig klingt, lässt sich gut in den Arbeitsalltag einbinden. Zunächst bedarf es der Fehlerdokumentation: Sie lässt sich entweder mit einem Formblatt oder mithilfe einer Kundenbearbeitungs-Software anfertigen. Ein Beispiel: In ein Kundenfahrzeug wird ein neuer Scheinwerfer eingebaut, doch der Kunde reklamiert ihn als fehlerhaft. Also tauscht die Werkstatt den Scheinwerfer aus. Doch dann wird das defekte Teil versehentlich ins Ersatzteillager geräumt und beim nächsten Schaden erneut verbaut – und das Ganze geht von vorne los. Solche Fehler kosten Zeit und Geld und sind absolut vermeidbar. Ist



ein Fehler ermittelt, folgt die Ursachenforschung: Lag es am Mitarbeiter, an der Technik oder am Material? Dann geht es darum, Lösungen zu finden. Das können zum Beispiel Mitarbeiterschulungen sein oder im Falle des Scheinwerfers womöglich ein Lieferantenwechsel. Am Jahresende sollte ein Gesamtüberblick über alle Fehlerkosten vorliegen, damit sich das Fehlermanagement in die Planung der Betriebsziele integrieren lässt. Zum Beispiel als Teilziel 50 Prozent weniger Fehler pro Jahr.

Tipp 2: Übersicht zu Prüf- und Messmitteln erstellen

Das Rolltor, die Hebebühne, der Gabelstapler, der Feuermelder – in jeder Werkstatt gibt es Betriebsmittel, die regelmässig von technischen Überwachungsdiensten gewartet oder überprüft werden müssen. Der Inhaber trägt die Verantwortung dafür, dass diese Termine eingehalten werden. Andernfalls droht im Schadensfall Ärger mit der Versicherung. Denn die haftet nur, wenn die fristgerechten Prüfungen nachweisbar durchgeführt wurden. Leider stelle ich bei Audits oft fest, dass Betriebe es mit den Prüfeterminen nicht so genau nehmen. Dabei gibt es auch hier eine unkomplizierte Lösung: Führen Sie in einer Betriebsmittelliste alle Geräte mit den jeweiligen Überprüfungsintervallen auf. Dabei kann man sich von vorhandener Betriebssoftware wie Microsoft Outlook oder anderen Kalendersystemen unterstützen lassen. Die Termine einfach eingeben und sich zeitnah daran erinnern lassen, wenn eine Überprüfung ansteht. So behält man auch bei vielen verschiedenen Betriebsmitteln den Überblick und ist im Schadenfall auf der sicheren Seite.

Tipp 3: Verantwortungsregelungen festlegen

In jedem Betrieb gibt es Verantwortlichkeiten, doch nicht immer sind sie klar definiert. Das kann zu Problemen führen, wenn beispielsweise ein Kollege ausfällt oder ein neuer Mitarbeiter dazu kommt. Darum ist es auch für kleine Betriebe ratsam, eine Übersicht zu erstellen, aus der die verschiedenen Arbeitsbereiche und Hierarchien hervorgehen. Also: Wer darf in Buchhaltung, Werkstatt oder Lackiererei welche Entscheidungen treffen? Wer vertritt den Chef oder Werkstattdirektor, wenn dieser krank oder im Urlaub ist? Mit solchen Verantwortungsregelungen können jedem Teammitglied konkrete Aufgaben zugeordnet werden. So entstehen verbindliche „Spielregeln“, auf die sich jeder Mitarbeiter berufen kann. Auch für die schnelle und reibungslose Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist es hilfreich, wenn solche Spielregeln existieren – am besten schwarz auf weiss.

Informationen zu Marc Bergweilers Beratungsleistungen sowie sein komplettes Beratungsangebot finden Sie unter www.easy-zert.de.

Foto:



Bildunterschrift: Marc Bergweiler berät Mitglieder des Standox Werkstattnetzwerks Repanet zu Qualitätsmanagement und Zertifizierung.

Über die André Koch AG

Die André Koch AG ist mit den Marken Standox, Lesonal und DeBeer der führende Lieferant für Autoreparaturlacke in der Schweiz. Seit 1948 bietet das Unternehmen mit Sitz in Urdorf hochwertige Lackprodukte und ein breites Sortiment an Zubehör. Mit einem engen Netz an Fachberatern und Anwendungstechnikern steht das Unternehmen für einen herausragenden Kunden- und Lieferservice. Darüber hinaus unterstützt die André Koch AG ihre Kunden mit einem praxisnahen Aus- und Weiterbildungsprogramm und einem umfassenden Beratungsangebot. 2014 startete die André Koch AG mit Repanet Suisse, dem Schweizer Netzwerk für ausgezeichnete Carrosserie- und Fahrzeuglackierbetriebe. Das Ziel des Programms ist es, Auslastung und Rentabilität der teilnehmenden Betriebe zu verbessern und ihre Leistungsfähigkeit bei Flottenmanagern, Leasinggesellschaften und Versicherungen bekannt zu machen. So empfiehlt sich die André Koch AG professionellen Lackierbetrieben in der Schweiz als starker und verlässlicher Partner.

PRESSEKONTAKT

Viviana Martinotti
Assistentin Kommunikation
André Koch AG
Grossherweg 9
CH-8902 Urdorf-Zürich

Tel. : +41 (0)44 735 57 19
E-Mail: viviana.martinotti@andrekoch.ch

www.repanetsuisse.ch
www.andrekoch.ch