



Unternehmer – ABC (8) Geschäftsprozesse schriftlich fixieren

„Ich mache das, was anfällt.“ So eine häufige Antwort, wenn man bei Analysen von Maklerfirmen mit den Mitarbeitern Interviews dazu führt, was sie denn konkret machen. Dies ist in vielen Maklerunternehmen Alltag. Eine strukturierte Arbeitsorganisation fehlt und dies wirkt sich auf die Effizienz deutlich aus.

Spätestens wenn ein neuer Mitarbeiter für den Innen- oder Außendienst eines Maklerunternehmens eingestellt wird, wird das Defizit einer schriftlichen Fixierung der Inhalte und des Verlaufs der Arbeitsaufgaben offensichtlich. Bei Versicherungen gibt es dazu analoge oder digitale Organisationshandbücher, Prozessbeschreibungen und Organigramme im Intranet oder bereits Videos zu den wichtigsten technischen Systemen.

Worauf kommt es an? Die Beschreibung von Arbeitsprozessen beginnt zunächst ganz einfach. Beschreiben Sie wann der Arbeitstag des/der MitarbeiterIn beginnt und endet. Bereits hier ist das Thema der Servicebereitschaft und Erreichbarkeit des Unternehmens zu fixieren. Dann folgen die wesentlichen Arbeitsinhalte wie Angebotserstellung, Buchhaltung oder Kundenverwaltung. Ergänzen Sie, was zur Erledigung dieser Aufgaben notwendig ist. Das können bestimmte technische Systeme wie das MVP oder spezifische Software sein. Beschreiben Sie auch die Ergebnisform der wesentlichen Tätigkeiten. Beispiel : Ablage des Angebotes im MVP als Dokumentation mit Fixierung des Anlasses und der vorgenommenen Marktrecherche.

Bei der schriftlichen Niederlegung von Arbeitsprozessen sollten Sie Klarheit zu den Kompetenzen des/der MitarbeiterIn, den Umfang und die zeitlichen Abläufe von Informationen an die Geschäftsleitung sowie von Sondersituationen festlegen. Wenn diese Regeln für Mitarbeiter und ChefIn festgelegt sind, kann ist selbständigere Arbeit ohne viele Rückfragen möglich. Auch die Qualität der Aufgabenerfüllung ist denn leichter mess- und bewertbar. Für beide Seiten ist das eine spürbare Entlastung.

Je größer das Unternehmen, um so komplexer ist auch der Workflow zu definieren. Dazu gehören eine klare Abgrenzungen zu den Kompetenzen im Team, Diagramme zum Ablauf verschiedener Prozesse (analoger und digitaler Postlauf), Controlling oder Monitoring. Letzteres muss regelmäßig erfolgen, um Prozesse ständig zu optimieren. Sind diese Prozesse schriftlich definiert, dann können neue Mitarbeiter schneller eingearbeitet werden und im Team wird produktiv und entspannt gearbeitet. Und der Vorteil für den Unternehmer? Sie sparen Zeit und Geld und können sich auf Ihre Aufgabe als Manager konzentrieren.

Das nächste Mal: Führung und Führungsgrundsätze