

## Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker	Jahr					Min	Max	Mittelwert 2011	Mittelwert 2021	Eigener Wert	Differenz
<b>Bewertung Schulnoten 1,0-5,0</b>	5	4	3	2	1			2,9	2,7	#DIV/0!	0,0
<b>Kommunikation und Werbung Unternehmen</b>											
Auffindbarkeit Internet	keine Internet-Präsenz	Auffindbarkeit über Suchmaschinen	Eigene Homepage	Listung bei verschiedenen Plattformen	direkte Top-Listung bei Google über Gewerk und Landkreis	1	5	2,4	2,25		0,0
Umfang Information Internet	keine Internet-Präsenz	Listung mit Name und Leistungen auf anderen Seiten	Eigene Homepage mit sehr geringem Umfang angemessene Informationsvermittlung, textlastig regelmäßige	Homepage mit angemessenem Umfang	Gestaltung der Informationen regelmäßige	1	5	2,4	2,05		0,0
Eingänglichkeit Information Internet	keine Internet-Präsenz	kaum Information	Anzeigen in langen thematischen Sonderbeilagen	Anzeigen in kurzen Abständen nur einzelne regionale Messebeteiligungen	Gestaltung mit vielen Bildern und Filmen	1	5	2,67	2,05		0,0
Anzeigen in Zeitungen	keine Anzeigen	Anzeigen nur in thematischen Sonderbeilagen	Anzeigen in langen Abständen nur einzelne regionale Messebeteiligungen	Anzeigen in kurzen Abständen mehrere Messebeteiligungen	regelmäßige Anzeigen in vielen Zeitungen regelmäßige Beteiligung an diversen Messen	2	5	3,55	3,3		0,0
Auftreten bei Messen	keine Messebeteiligung	in Ausnahmefällen schon Beteiligung	regelmäßige Beteiligung	wesentliche Quelle für Aufträge	Hauptquelle für Aufträge	2	5	3,93	3,45		0,0
Teilnahme an Ausschreibungen	keine Beteiligung	ab und zu Beteiligung	regelmäßige Beteiligung	Rahmenverträge mit GU's, Handwerkerverb und, etc.	überwiegend für / in Verbundsystem tätig.	1	5	3,1	3,05		0,0
Mitwirkung in Verbundsystemen	keine Mitwirkung	lose Zusammenarbeit mit anderen Handwerkern	lose Zusammenarbeit mit Generalunternehmern / Architekten	genauso wichtig wie eigene Werbung	ausschließlich über Mund-zu-Mund-Propaganda von Kunden	1	3	1,9	1,95		0,0
<b>Bewertung Schulnoten 1,0-5,0</b>	5	4	3	2	1			2,2	1,9	#DIV/0!	0,0
<b>Außenbereich Unternehmensstandort</b>											
Lage Unternehmen	sehr schlecht auffindbar und zugänglich	schlechte Lage	angemessen zugänglich, aber nicht gute Lage	gute Lage	extrem gute Lage Durchgängige Gestaltung und Werbebotschaft auf Gelände	1	4	2,25	1,95		0,0
Außendarstellung des Unternehmens	keine	Nur Klingel	Schild mehrere geringfügige Störungen von Sauberkeit und Ordnung	Schild mit Werbebotschaft einzelne geringfügige Störung von Sauberkeit und Ordnung	Gelände wirkt sehr sauber und aufgeräumt	1	4	2,1	1,85		0,0
Sauberkeit und Ordnung Außenbereich	sehr unordentlich (abstoßend)	größere Störungen Sauberkeit und Ordnung	größere Störungen Sauberkeit und Ordnung	Störungen von Sauberkeit und Ordnung	Gelände wirkt sehr sauber und aufgeräumt	1	3	1,63	1,45		0,0
Orientierung auf Betriebsgelände (Büro, Wareneingang, Werkstattbereich, etc.)	sehr schwierige Orientierung für Besucher - keine Markierung	keine Kennzeichnungen, aber recht einfache Orientierung	Kennzeichnung, aber nicht optimal	positive Markierung	extrem offensichtliche Strukturen und positive Markierung	1	5	2,73	2,5		0,0
<b>Bewertung Schulnoten 1,0-5,0</b>	5	4	3	2	1			3,23	2,37	#DIV/0!	0,0
<b>Innenbereich Unternehmensstandort</b>											
Empfangsbereich	kein Empfangsbereich	direkter Eintritt in Büro mit Empfang	separater Empfangsbereich vorhanden	klar strukturierter Empfang mit angenehmer Wartemöglichkeit	extrem einladend gestalteter Empfangsbereich mit vielen Informationen	1	5	3,61	2,55		0,0
Besprechungsräumlichkeiten	nur kompakte Arbeitsplätze	Arbeitsplatz mit zusätzlichem Stuhl / Stühlen	Arbeitsplatz mit Besprechungsecke	Besprechungsek im Großraumbüro	verschiedene positiv eingerichtete Besprechungsräume	1	4	2,77	2,35		0,0
Ausstellungs- und Verkaufsräumlichkeiten	keine Räumlichkeiten	Ausstellungsstücke im Arbeitsbereich	Verkaufstresen mit Ausstellungsstücken / Infomaterial	Ausstellungs- und Verkaufsräumlichkeiten vorhanden	exzellente, umfassende Ausstellungs- und Verkaufsräumlichkeiten	1	5	3,23	2,45		0,0
Service für Besucher Aufenthaltsräume für Mitarbeiter	keinen Service	Getränke bei besonderen Situationen	Getränke werden angeboten	freie Bedienungsmöglichkeit bei Getränken (z.B. Kaffeeautomat)	optimale Bewirtungsmöglichkeit (Getränke und Essen)	1	4,5	2,88	2,5		0,0
	nein		ja, o.k.		ja, tolle Ausstattung	3	5	3,67	2		0,0
<b>Bewertung Schulnoten 1,0-5,0</b>	5	4	3	2	1			3,356	3,35	#DIV/0!	0,0
<b>Materialwirtschaft</b>											

## Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker	Jahr					Min	Max	Mittelwert 2011	Mittelwert 2021	Eigener Wert	Diff-erenz
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	5	4	3	2	1						
Lagerhaltung Material	unstrukturierte, unsaubere, chaotische Lagerung ohne Kennzeichnung	chaotische, aber saubere Lagerung angemessener Überblick über strukturierte Lagerung	strukturierte, saubere, transparente Lagerung	saubere, klassische Lagerhaltung (Hochregal mit Stapler)	exzellente, organisierte, geschützte Lagerhaltung (automatisiertes Lagersystem)	2	5	3,37	3,15		0,0
Bestandsübersicht	kein Überblick		Überblick über relevante Teile des Bestands	EDV-gestützte Lagerhaltung	EDV-gestützte vorausschauende Lagerbewirtschaftung	2	5	3,57	3,2		0,0
Nutzung Barcode	nein		ja, für bestimmte Teile		ja, durchgängig	5	5	5	4,45		0,0
Nutzung RFID	nein		ja, für bestimmte Teile		ja, durchgängig	5	5	5	5		0,0
Vorbereitung Material / Wagen Zeitpunkt der Materialbestellung von A-Gütern	keine Vorbereitung	teilweise Vorkommissionierung im Werk	Strukturierte Vorkommissionierung	sehr umfassende Vorkommissionierung	vollständige EDV-gestützte Kommissionierung	2	5	3,07	3,55		0,0
Methodik für C-Teile	für kommenden Tag	für kommende Woche	>10 Tage im voraus	Bemusterung vom Kunden	Auffüllregal vom Händler (auch eigene Online-Bestellung per Barcode)	1	5	2,18	2,2		0,0
	Bestellung nur nach spezifischem Auftragsbedarf	Eigenes Regal mit Bestellung ab und an	Eigenes Regal mit def. Mindestbeständen und Bestellmengen		Auffüllregal von Händlern (wird vom Händler aufgefüllt)	1	5	3,09	3,45		0,0
Recycling von Material und Abfällen	kein Recycling		teilweise Recycling		Komplettes Recycling im Unternehmen etabliert	1	5	2,46	2,8		0,0
Rechtzeitige Prüfung auf Vollständigkeit	keine Prüfung	Prüfung in einzelnen Teilbereichen	Prüfung in mehreren Teilbereichen	Angemessene Prüfung der Vollständigkeit	Vollständige Prüfung auf Vollständigkeit für Information, Personal und Material	1	5	2,46	2,35		0,0
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	5	4	3	2	1						
<b>Arbeitsplanung und -steuerung</b>								<b>2,78</b>	<b>2,33</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>0,00</b>
Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen	mehrere Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen (Arbeitsicherheit, Arbeitszeiten, etc.)		einzelner Verstoß gegen gesetzliche Bestimmungen		keine Verstöße gegen gesetzliche Bestimmungen	1	5	1,3	1,3		0,0
Arbeitsunterlagen	nur mündliche Arbeitsanweisungen	Angebot als Arbeitsunterlage	Auftragsbestätigung als Arbeitsunterlage	positive eigene Auftragsunterlagen (Zeichnung, Arbeitsplan, ...)	EDV-gestützte Auftragsunterlagen online verfügbar	1	5	2,64	1,95		0,0
Personaleinplanung	nur unsystematische, mündliche individuelle Einplanung		Einplanung im Team		systematische, dokumentierte Einplanung der Mitarbeiter	1	5	2,6	1,85		0,0
Zeitvorgaben	keine Zeitvorgaben, keine Zeitbausteine in Angebotskalkulation, kein Prämiensystem		ungefähre Zeitvorgaben, grobe Zeitbausteine, personenabhängige Prämien		exakte Zeitvorgaben mit Zeitbausteinen und ausgefeiltes Prämiensystem	1	5	3	3,25		0,0
Wartung / Instandhaltung der Maschinen	keine systematischen Wartungen	Wartungsplanung in Einzelfällen	weitgehende Instandhaltungsplanung ohne -überwachung	Vollständige Wartungs- und Instandhaltungsplanung sowie -überwachung	Vollständiges Wartungs- und Instandhaltungsmanagement - definiertes Ersatzteillager	1	5	3,46	2,95		0,0
Art der Rückmeldung Leistung an Zentrale	Rückmeldung nur vom Abschluß der Baustelle	mündliche Tagesmeldung	einzelne schriftliche Meldungselemente	umfassende schriftliche Meldung	umfassende Online-Meldung von Zeit- und Auftragsdaten inklusive Störungen	1	5	3,67	2,65		0,0
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	5	4	3	2	1						

## Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker	Jahr					Min	Max	Mittelwert 2011	Mittelwert 2021	Eigener Wert	Diff-erenz
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	5	4	3	2	1			2,26	2,32	#DIV/0!	0,0
<b>Fahrzeug und seine Nutzung</b>											
Sauberkeit und Eindruck von außen	sehr unschönes Bild (schmutzige Rostlaube mit Beulen)	unschönes Bild (schmutzige Rostlaube)	normales Bild mit kleinen Mängeln	gepflegtes Firmenfahrzeug	neues, sauberes, gepflegtes Firmenfahrzeug mit exzellenter Werbung	1	3	1,87	1,8		0,0
Sauberkeit und Ordnung im Fahrzeug allgemein	sehr unschönes Bild (sehr schmutzig, unordentlich)	unschönes Bild (schmutzig, unordentlich)	angemessens Bild	recht sauber und ordentlich	extrem aufgeräumtes, sehr sauberes Fahrzeug	1	4	2,35	2,3		0,0
Sauberkeit, Ordnung und Transportsicherheit vom Verbrauchsmaterial	keine Ordnung und Transportsicherheit	grundlegende Ordnungsstruktur erkennbar, Probleme mit Transportsicherheit	angemessens Verbrauchsmaterialien in Behältern (Transportsicherheit)	Sehr saubere Ordnung der Verbrauchsmaterialien in Behältern	extrem aufgeräumtes System mit klarer Beschriftung und Bestandsmanagement	1	4	2,43	2,45		0,0
Methodik des Bestandsmanagements	festgelegte Bestandsmengen mit Wiederauffüllen jeden Tag	festgelegte Bestandsmengen mit Wiederauffüllen 1x in der Woche	Auffüllen mit Kanban-Systematik aus zentralem Regal	Auffüllen sporadisch	keine Auffüllmethodik, Bestellung nach Bedarf	1	4	1,7	2,4		0,0
Sauberkeit, Ordnung und Transportsicherheit von Baustoffen	keine Ordnung und Transportsicherheit	grundlegende Ordnungsstruktur erkennbar, Probleme mit Transportsicherheit	grundlegende Ordnung bei Erfüllung Mindestanforderung Transportsicherheit	Sehr saubere Ordnung und positive Transportabsicherung	extrem aufgeräumtes System mit klarer Beschriftung und Bestandsmanagement	1	4	2,5	2,5		0,0
Umgang mit Fahrzeug	unsystematischer Einsatz, keine klaren Regeln, wenig Achtung auf Fahrzeug		positiver Umgang mit Fahrzeug durch Mitarbeiter		extrem positiver Umgang / Fahrweise eindeutige Verantwortung dokumentierte Übergabe mit klarer Durchsicht von Checkliste	1	4	2,3	2,3		0,0
Zuordnung von Fahrzeugen	keine Zuordnung					1	5	1,67	1,5		0,0
Fahrzeug-Check / Übergabe	keine systematischen Checks + Übergabe		nachvollzieh-bare Übergabe von Fahrzeugen			1	5	3,27	3,3		0,0
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	5	4	3	2	1			Mittelwert 2011 1,98	Mittelwert 2021 1,84	#DIV/0!	0,0
<b>Arbeit auf der Baustelle</b>											
Umgang im Team	individuelle Ausrichtung, konfliktbehaftete Zusammenarbeit		neutraler Umgang miteinander		extrem positiver teamorientierter Umgang	1	3	1,53	1,20		0,0
Kommunikation im Team	keine Kommunikation im Team		arbeits-zentrierte, kurze Kommunikation		sehr intensive Kommunikation im Team	1	3	1,93	2,05		0,0
Arbeitsaufteilung	keine angemessene effiziente Arbeitsaufteilung		Angemessene Arbeitsaufteilung angemessene		optimale Nutzung der Fähigkeiten und Kenntnisse im Team	1	5	1,90	1,70		0,0
Wege Fahrzeug / Arbeitsstelle	sehr lange Wege zum Einsatzort		Wege zum Einsatzort		extrem kurze Wege Auto - Einsatzort	1	5	2,6	2,37		0,0
Fehlteile aufgetreten / zusätzliche Fahrten ?	ja, kommt häufiger vor		ja, kommt ab und zu mal vor.		Nein, kommt nicht vor	1	3	2,4	2,2		0,0
Vollständigkeit der Arbeitserledigung	0%	50%	75%	90%	100%	1	2	1,32	1,5		0,0
Produktivität (Anteil Nebenzeiten)	100%	25%	10%	5%	0%	1	4	2,31	2,35		0,0
Umgang mit Material und Maschinen	Beschädigungen und Ausschuß ist in weit überdurchschnittlichem Maße entstanden		deutlich erkennbare Arbeitsspuren an den Maschinen		keinerlei Beschädigungen und Ausschuß	1	3	2,17	1,95		0,0
Qualitätseindruck der Ausführung	sehr negativ		normal		sehr positiv	1	3	1,63	1,25		0,0
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	5	4	3	2	1			Mittelwert 2011	Mittelwert 2021	Eigener Wert	Diff-erenz

## Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker	Jahr					Min	Max	Mittel	Mittel	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1			wert 2011	wert 2021		
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0								1,72	1,48	#DIV/0!	0,0
<b>Wirkung beim Kunden</b>											
Arbeitskleidung	individuell und wenig gepflegt		einheitlich, aber wenig repräsentativ			1	3	2,13	1,80		0,0
Auftritt beim Kunden	fordernd		normaler Umgang			1	3	1,53	1,35		0,0
Kommunikation mit dem Kunden	keine Informationen an Kunden		angemessene Informationsweitergabe an Kunden			1	3	1,83	1,45		0,0
Sauberkeit Baustelle, Respekt für Eigentum Kunde	nicht vorhanden / Beschädigungen / extrem unsaubere Baustelle		angemessene Sauberkeit			1	3	1,90	1,60		0,0
Verhalten auf der Baustelle	Rauchen, Trinken, unflätiges Verhalten		normaler Bauarbeiterumgang			1	3	1,83	1,60		0,0
Erfüllung der Leistungsversprechen	0%	50%	75%	90%	100%	1	2	1,36	1,10		0,0
Gefühlte Kundenzufriedenheit	mangelhaft	ausreichend	befriedigend	gut	sehr gut	1	2	1,46	1,45		0,0
<b>Unternehmensdaten (optional)</b>											
Branche / Gewerk	Sanitär =1	Heizung =2	Rohbau = 3	Elektro = 4	Verputz / Fliesen = 5						
Anzahl Mitarbeiter											
Umsatz											
Auftragsstruktur	Service / Wartung überwiegt	Service + Renovierung überwiegt	Renovierung überwiegt	Neubaubereich überwiegt	nur Neubaubereich						
Deckungsbeitragsgröße	Service / Wartung am höchsten		Renovierung am höchsten		Neubau am höchsten						
Auftragsgröße	nur Kleinaufträge				nur Großprojekte						
räumliche Struktur	nur regional	weitgehend regional	regional + überregional	überwiegend überregional	nur überregional						

# Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

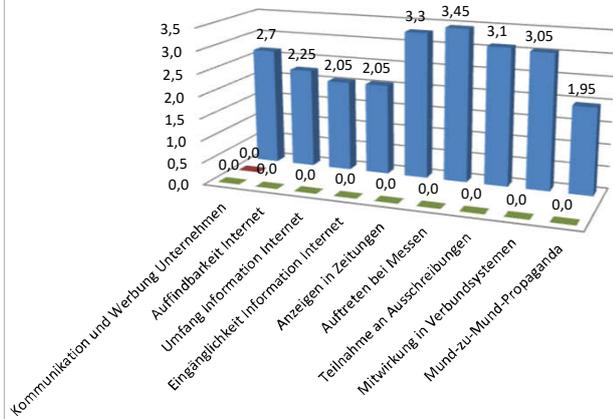
Handwerker

Jahr

Bewertung Schulnoten 1,0-5,0

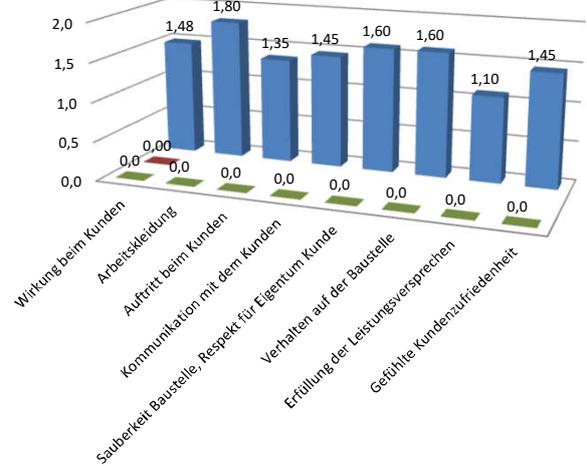
Mittelwert 2011 Mittelwert 2021 Eigener Wert Differenz

## Status Kommunikation und Werbung



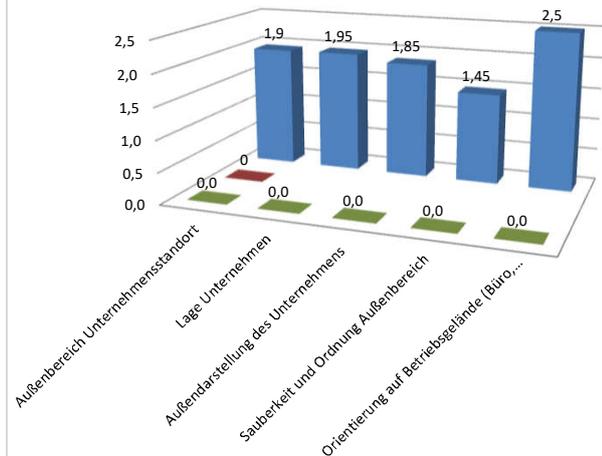
■ Differenz (+ = Stärke) ■ Eigene Daten ■ Mittelwert Handwerker 2021

## Status Wirkung beim Kunden



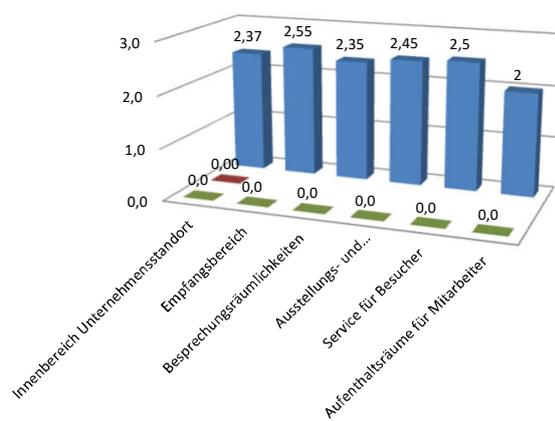
■ Differenz (+ = Stärke) ■ Eigene Daten ■ Mittelwert Handwerker 2021

## Status Außenbereich Standort



■ Differenz (+ = Stärke) ■ Eigene Daten ■ Mittelwert Handwerker 2021

## Status Innenbereich Standort



■ Differenz (+ = Stärke) ■ Eigene Daten ■ Mittelwert Handwerker 2021

# Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker



Jahr



Bewertung Schulnoten 1,0-5,0

5 4 3 2 1

Min Max Mittelwert 2011 Mittelwert 2021 Eigener Wert Differenz

