

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Kommunikation und Werbung Unternehmen								2,9	0,0	0,0
Auffindbarkeit Internet	keine Internet-Präsenz	Auffindbarkeit über Suchmaschinen	Eigene Homepage	Listung bei verschiedenen Plattformen	direkte Top-Listung bei Google über Gewerk und Landkreis	1	4,5	2,4		0,0
Umfang Information Internet	keine Internet-Präsenz	Listung mit Name und Leistungen auf anderen Seiten	Eigene Homepage mit sehr geringem Umfang	Homepage mit angemessenem Umfang	Sehr gute informative Homepage mit vielen Beispielen und Referenzen bis hin zum Social Media Bereich	1	5	2,4		0,0
Eingänglichkeit Information Internet	keine Internet-Präsenz	kaum Information	angemessene Informationsvermittlung, textlastig	Gute Gestaltung der Informationen	Exzellente Gestaltung mit vielen Bildern und Filmen	1	5	2,7		0,0
Anzeigen in Zeitungen	keine Anzeigen	Anzeigen nur in thematischen Sonderbeilagen	regelmäßige Anzeigen in langen Abständen	regelmäßige Anzeigen in kurzen Abständen	regelmäßige Anzeigen in vielen Zeitungen	2	5	3,55		0,0
Auftreten bei Messen	keine Messebeteiligung	in Ausnahmefällen schon Beteiligung	nur einzelne regionale Baufachmesse	mehrere Messebeteiligungen	regelmäßige Beteiligung an diversen Messen	2	5	3,93		0,0
Teilnahme an Ausschreibungen	keine Beteiligung	ab und zu Beteiligung	regelmäßige Beteiligung	Quelle für Aufträge	Hauptquelle für Aufträge	2	5	3,27		0,0
Mitwirkung in Verbundsystemen	keine Mitwirkung	lose Zusammenarbeit mit anderen Handwerkern	lose Zusammenarbeit mit Generalunternehmern / Architekten	Rahmenverträge mit GU's, Handwerkerverb und, etc.	überwiegend für / in Verbundsystem tätig.	1	5	3,1		0,0

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Mund-zu-Mund-Propaganda	wenig relevant		genauso wichtig wie eigene Werbung		ausschließlich über Mund-zu-Mund-Propaganda von Kunden	1	3	1,9		0,0
Außenbereich Unternehmensstandort								2,2	0,0	0,0
Lage Unternehmen	sehr schlecht auffindbar und zugänglich	schlechte Lage	angemessen zugänglich, aber nicht gute Lage	gute Lage	extrem gute Lage	1	4	2,25		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 extrem offensichtliche Strukturen und positive Markierung	1	4	2,1		0,0
Sauberkeit und Ordnung Außenbereich	sehr unordentlich (abstoßend)	größere Störungen Sauberkeit und Ordnung				1	3	1,6		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		1	5	2,73		0,0
Innenbereich Unternehmensstandort								3,23	0,0	0,0
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		0,0

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0										
Besprechungsräumlichkeiten	nur kompakte Arbeitsplätze	Arbeitsplatz mit zusätzlichem Stuhl / Stühlen	Arbeitsplatz mit Besprechungsecke	Besprechungsek im Großraumbüro	verschiedene positiv eingerichtete Besprechungsräume	1	4	2,77		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		0,0
Service für Besucher Aufenthaltsräume für Mitarbeiter	keinen Service	Getränke bei besonderen Situationen	Getränke werden angeboten	Bedienungsmöglichkeit bei Getränken (z.B. Kaffeeautomat)	optimale Bewirtungsmöglichkeit (Getränke und Essen)	1	4,5	2,88		0,0
	nein		ja, o.k.	ja, tolle Ausstattung	ja, tolle Ausstattung	3	5	3,67		0,0
Materialwirtschaft								3,468	0,0	0,0
Lagerhaltung Material	unstrukturierte, unsaubere, chaotische Lagerung ohne Kennzeichnung	chaotische, aber saubere Lagerung	strukturierte, saubere, transparente Lagerung	saubere, klassische Lagerhaltung (Hochregal mit Stapler)	exzellente, organisierte, geschützte Lagerhaltung (automatisiertes Lagersystem)	2	5	3,37		0,0
Bestandsübersicht	kein Überblick	angemessener Überblick über strukturierte Lagerung	Überblick über relevante Teile des Bestands	EDV-gestützte Lagerhaltung	EDV-gestützte vorausschauende Lagerbewirtschaftung	2	5	3,57		0,0
Nutzung Barcode	nein		ja, für bestimmte Teile		ja, durchgängig	5	5	5		0,0
Nutzung RFID	nein		ja, für bestimmte Teile		ja, durchgängig	5	5	5		0,0

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Vorbereitung Material / Wagen	keine Vorbereitung	teilweise Vorkommissionierung im Werk	Strukturierte Vorkommissionierung	sehr umfassende Vorkommissionierung	vollständige EDV-gestützte Kommissionierung	2	5	3,07		0,0
Zeitpunkt der Materialbestellung von A-Gütern	für kommenden Tag	für kommende Woche	>10 Tage im voraus	Nach Bemusterung vom Kunden	Soweit möglich direkt nach Auftragserhalt	1	5	2,18		0,0
Methodik für C-Teile	Bestellung nach Bedarf	Eigenes Regal mit Bestellung ab und an	Eigenes Regal mit def. Mindestbeständen und Bestellmengen	Auffüllregal vom Händler (auch eigene Online-Bestellung per Barcode)	Auffüllregal von Händlern (wird vom Händler aufgefüllt)	1	5	3,09		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		0,0
Arbeitsplanung und -steuerung								3,07	0,00	0,00
Arbeitsunterlagen	nur mündliche Arbeitsanweisungen	Angebot als Arbeitsunterlage	Auftragsbestätigung als Arbeitsunterlage	positive eigene Auftragsunterlagen (Zeichnung, Arbeitsplan, ...)	EDV-gestützte Auftragsunterlagen online verfügbar	1	5	2,64		0,0
Personaleinplanung	nur unsystematische, mündliche individuelle Einplanung	keine Zeitvorgaben, keine Zeitbausteine in Angebotskalkulation, kein Prämiensystem	Einplanung im Team	ungefähre Zeitvorgaben, grobe Zeitbausteine, personenabhängige Prämien	systematische, dokumentierte Einplanung der Mitarbeiter	1	5	2,6		0,0
Zeitvorgaben					exakte Zeitvorgaben mit Zeitbausteinen und ausgefeiltes Prämiensystem	1	5	3		0,0

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Wartung / Instandhaltung der Maschinen	keine systematischen Wartungen	Wartungsplanung in Einzelfällen	weitgehende Instandhaltungsplanung ohne -überwachung	Vollständige Instandhaltungsplanung sowie -überwachung	Vollständiges Instandhaltungsmangement - definiertes Ersatzteillager umfassende Online-Meldung von Zeit- und Auftragsdaten inklusive Störungen	1	5	3,46		0,0
Art der Rückmeldung Leistung an Zentrale	Rückmeldung nur vom Abschluß der Baustelle	mündliche Tagesmeldung	einzelne schriftliche Meldungselemente	umfassende schriftliche Meldung		1	5	3,67		0,0
Fahrzeug und seine Nutzung								2,25	0,0	0,0
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		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		0,0
Sauberkeit, Ordnung und Transportsicherheit vom Verbrauchsmaterial	keine Ordnung und Transportsicherheit	grundlegende Ordnungsstruktur erkennbar, Probleme mit Transportsicherheit	grundlegende Verbrauchsmaterialien in Behältern (Transportsicherheit)	Sehr saubere Ordnung der Verbrauchsmaterialien in Behältern	extrem aufgeräumtes System mit klarer Beschriftung und Bestandsmanagement	1	4	2,43		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		0,0

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker Bewertung Schulnoten 1,0-5,0	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Sauberkeit, Ordnung und Transportsicherheit von Baustoffen	keine Ordnung und Transportsicherheit	grundlegende Ordnungsstruktur erkennbar, Probleme mit Transportsicherheit	grundlegende Erfüllung Mindestanforderung Transportsicherheit	Sehr saubere Ordnung und positive Transportabsicherung	extrem aufgeräumtes System mit klarer Beschriftung und Bestandsmanagement	1	4	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	1	4	2,3		0,0
Zuordnung von Fahrzeugen	keine Zuordnung				eindeutige Verantwortung	1	5	1,6		0,0
Fahrzeug-Check / Übergabe	keine systematischen Checks + Übergabe		nachvollziehbare Übergabe von Fahrzeugen		dokumentierte Übergabe mit klarer Durchsicht von Checkliste	1	5	3,27		0,0
Arbeit auf der Baustelle								1,98	0,00	0,0
Umgang im Team	individuelle Ausrichtung, konfliktbehaftete Zusammenarbeit		neutraler Umgang miteinander		extrem positiver teamorientierter Umgang	1	3	1,53		0,0
Kommunikation im Team	keine Kommunikation im Team		arbeitszentrierte, kurze Kommunikation		sehr intensive Kommunikation im Team	1	3	1,93		0,0
Arbeitsaufteilung	keine angemessene effiziente Arbeitsaufteilung		Angemessene Arbeitsaufteilung		optimale Nutzung der Fähigkeiten und Kenntnisse im Team	1	5	1,90		0,0
Wege Fahrzeug / Arbeitsstelle	sehr lange Wege zum Einsatzort		angemessene Wege zum Einsatzort.		extrem kurze Wege Auto - Einsatzort	1	5	2,6		0,0

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0										
Fehlteile aufgetreten / zusätzliche Fahrten ?	ja, kommt häufiger vor		ja, kommt ab und zu mal vor.		Nein, kommt nicht vor	1	3	2,4		0,0
Vollständigkeit der Arbeits erledigung	0%		50%	75%	90%	100%	1	2	1,32	0,0
Produktivität (Anteil Nebenzeiten)	100%		25%	10%	5%	0%	1	4	2,31	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		0,0
Qualitätseindruck der Ausführung	sehr negativ		normal		sehr positiv	1	3	1,63		0,0
Wirkung beim Kunden								1,72		0,0
Arbeitskleidung	individuell und wenig gepflegt		einheitlich, aber wenig repräsentativ		einheitlich und extrem gepflegt und sauber	1	3	2,13		0,0
Auftritt beim Kunden	fordernd		normaler Umgang		extrem höflich und zuvorkommend.	1	3	1,53		0,0
Kommunikation mit dem Kunden	keine Informationen an Kunden		angemessene Informationsweitergabe an Kunden		Extrem höflich und zuvorkommend.	1	3	1,83		0,0
Sauberkeit Baustelle, Respekt für Eigentum Kunde	nicht vorhanden / Beschädigungen / extrem unsaubere Baustelle		angemessene Sauberkeit		keinerlei Behinderungen Kunde, extrem saubere Baustelle	1	3	1,90		0,0
Verhalten auf der Baustelle	Rauchen, Trinken, unflätiges Verhalten		normaler Bauarbeiterumgang		extrem positives Verhalten	1	3	1,83		0,0
Erfüllung der Leistungsversprechen	0%		50%	75%	90%	100%	1	2	1,36	0,0

Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker	Jahr					Min	Max	Mittelwert	Eigener Wert	Differenz
	5	4	3	2	1					
Bewertung Schulnoten 1,0-5,0										
Gefühlte Kundenzufriedenheit	mangelhaft	ausreichend	befriedigend	gut	sehr gut	1	2	1,46		0,0
Unternehmensdaten (optional)										
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

Bewertung Schulnoten 1,0-5,0



5

4

3

Jahr

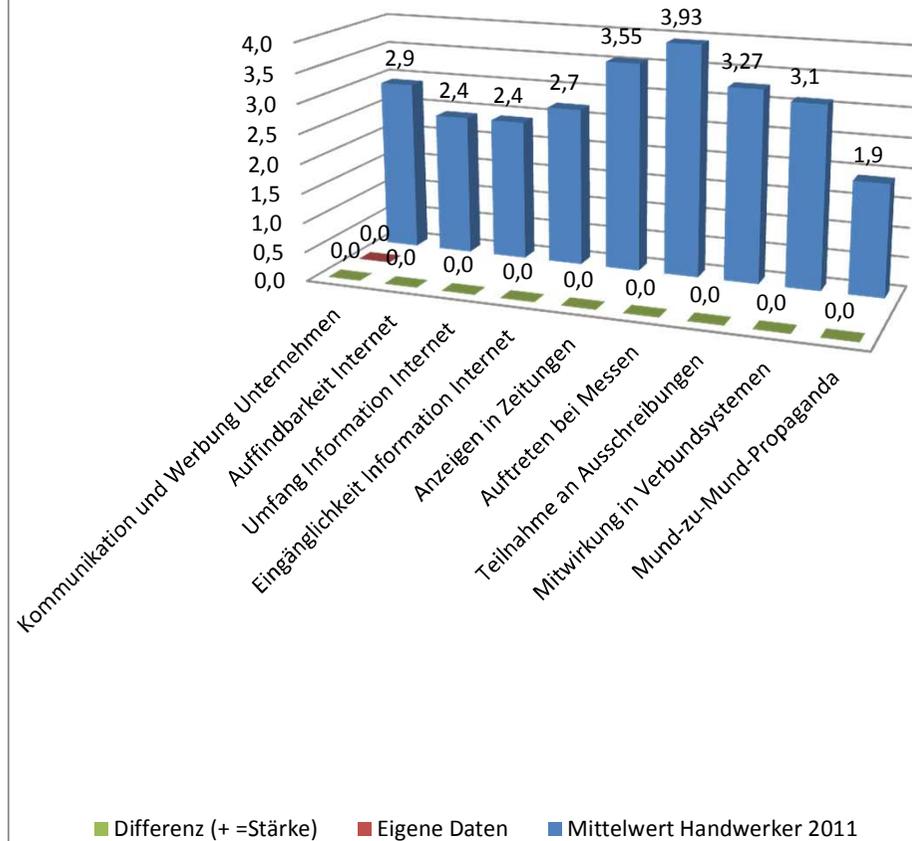


2

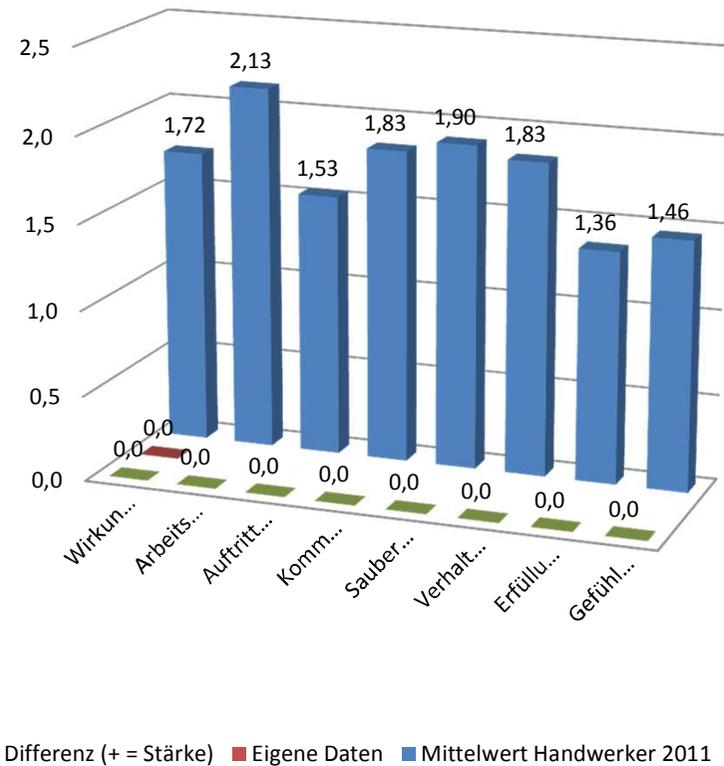
1

Min Max Mittel Eigener Diff- wert Wert erenz

Status Kommunikation und Werbung



Status Wirkung beim Kunden



Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

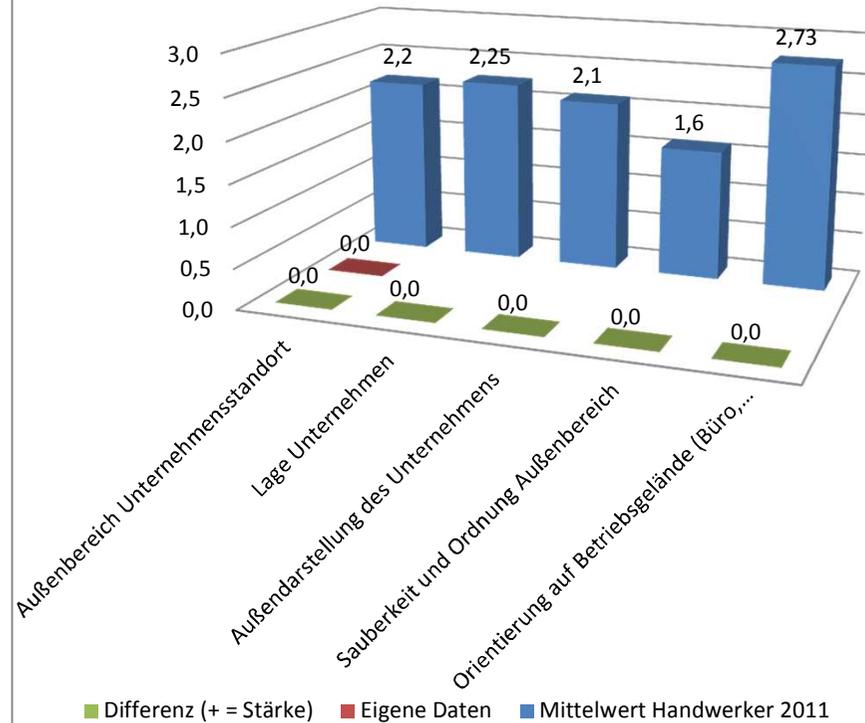
Handwerker

Bewertung Schulnoten 1,0-5,0

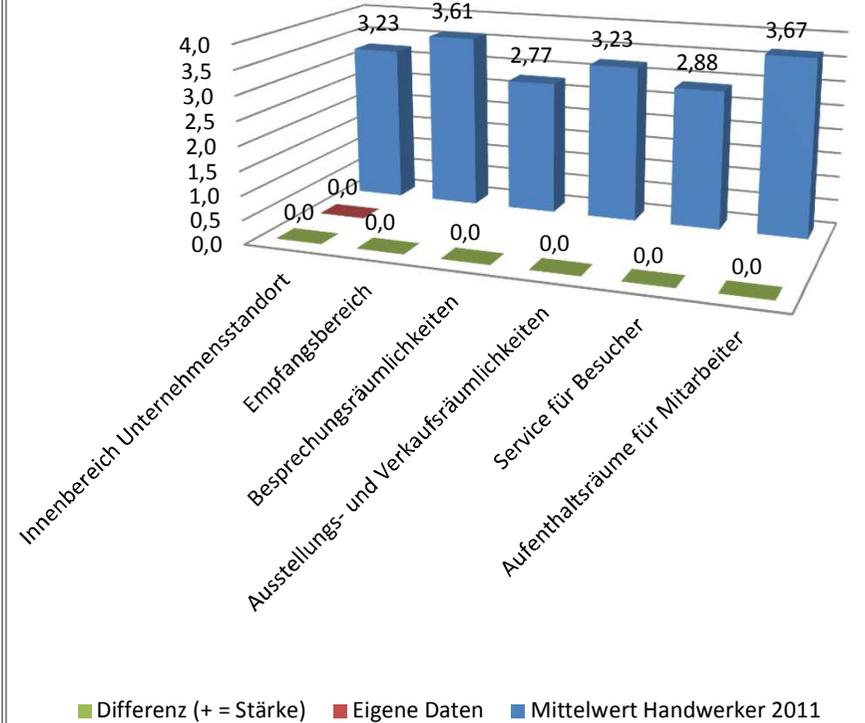
Jahr

Mittelwert Eigener Wert Differenz

Status Außenbereich Standort



Status Innenbereich Standort



Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker

Bewertung Schulnoten 1,0-5,0



5

4

3

2

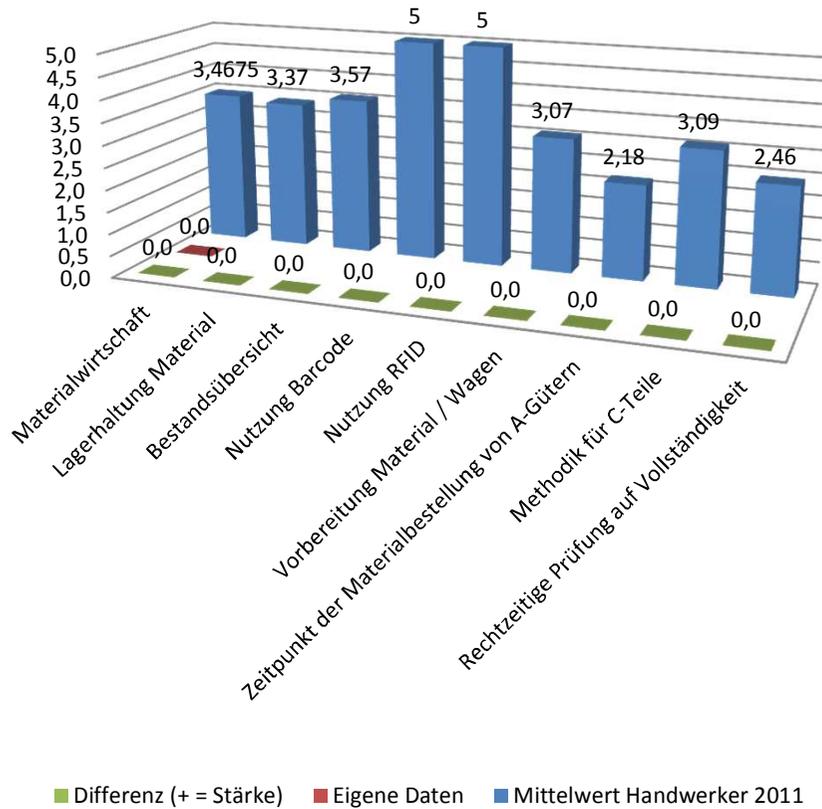
1

Jahr

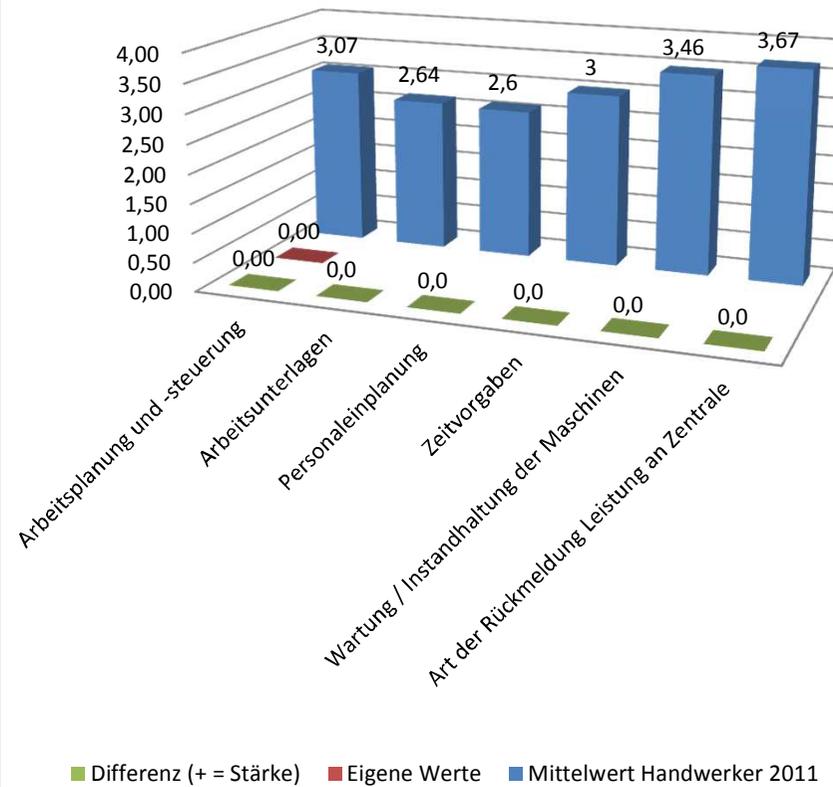


Min Max Mittel Eigener Diff- wert Wert erenz

Status Materialwirtschaft



Status Arbeitsplanung und -steuerung



Betriebsanalyse bei Handwerker im Hinblick auf Kundenorientierung, Qualität und Produktivität

Handwerker

Bewertung Schulnoten 1,0-5,0



5

4

3

Jahr



2

1

Min

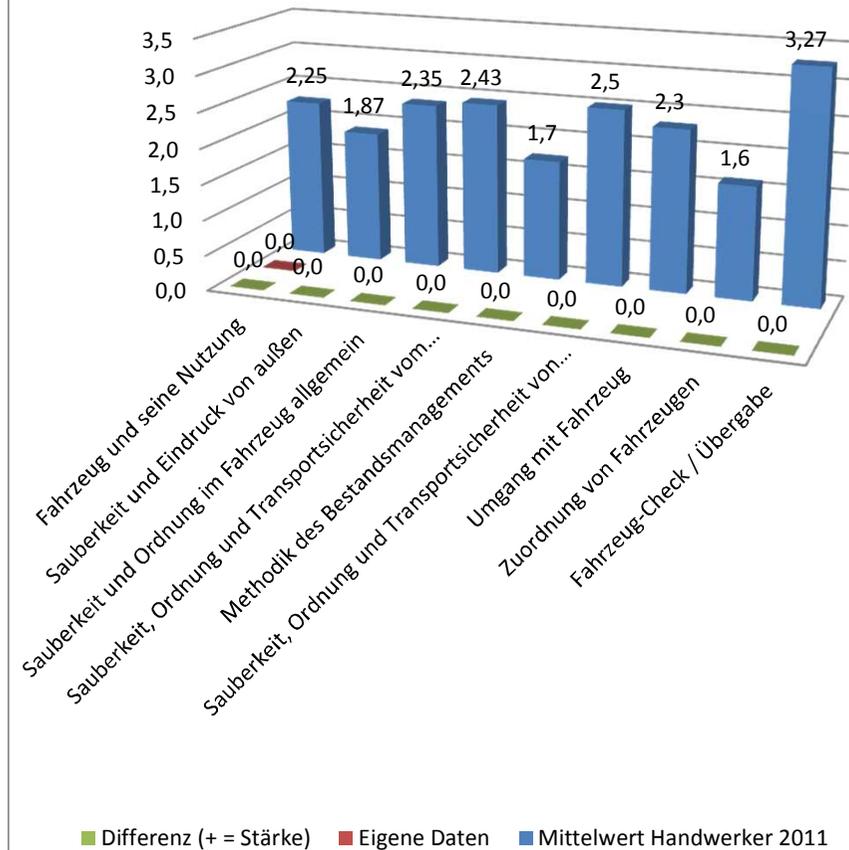
Max

Mittelwert

Eigener Wert

Differenz

Status Fahrzeug und seine Nutzung



Status Arbeit auf der Baustelle

