



Die beiden Inhaber der HW-MOBILE-LEIPZIG.DE, von links:

Michael Heine (Prokurist, Verkaufsleiter und Datenschutzbeauftragter) und Alexander Wendrich (Geschäftsführer). Bild: HW-MOBILE-LEIPZIG.DE.

Schulungen als Mehrwert für die Werkstatt

Im Interview mit Alexander Wendrich (HW-MOBILE-LEIPZIG.DE)

Häufig heißt es, »Mitarbeiter sind das Humankapital eines Unternehmens«. Durch ihre Arbeit tragen sie maßgeblich zum Erfolg eines Unternehmens bei, weshalb es wichtig ist, gut ausgebildete Mitarbeiter zu halten und stetig zu fördern.

So sind Schulungen und Weiterbildungen ein wichtiges Erfolgskriterium für Werkstätten. Wir haben im Interview mit Alexander Wendrich, Geschäftsführer der HW-MOBILE-LEIPZIG.DE, gesprochen. Er hat die Wichtigkeit und den Mehrwert von Schulungen für seine Mitarbeiter verstanden und

verräät uns, wie er Schulungen in seinem Betrieb umsetzt, wo er die Vorteile sieht und warum er Schulungen nicht als Kostenfaktor, sondern als langfristige Investition in den Erfolg der HW-MOBILE-LEIPZIG.DE sieht.

WM: Wir möchten in diesem Interview mehr darüber erfahren, wie ihr das Thema Schulungen und Weiterbildungen bei euch im Betrieb lebt. Erzähle uns doch zu Beginn am besten einmal, was die HW-MOBILE-LEIPZIG.DE ist.

Alexander Wendrich: Der Name HW-MOBILE-LEIPZIG.DE steht für die beiden Inhaber – Das H steht für Herrn Heine und das W steht für mich, Herr Wendrich.

Ursprünglich sind wir im Jahr 2006 mit dem Kfz-Handel gestartet. Die Werkstatt ist daraus entstanden, dass sich die Kunden, die bei uns Fahrzeuge gekauft haben, zusätzlich auch Serviceleistungen wie z.B. den Radwechsel gewünscht haben. Die Kfz-Meisterwerkstatt haben wir dann immer weiter ausgebaut, sodass diese seit 2012/13 aktiv besteht. Über die Jahre sind wir weiter gewachsen und beschäftigen aktuell ein 11-köpfiges Team.

WM: Alexander, Schulungen haben einen hohen Stellenwert bei euch – welche Vorteile siehst du durch die Schulung deiner Mitarbeiter?

Alexander Wendrich: Das ist einmal das Thema Wertschätzung und damit einhergehend die Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung.



Alexander Wendrich



Lynn Momann & Hannah Sandhaus

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist das Wissen, das wir uns durch die Schulungen in die Werkstatt holen. Die Schulungen liefern neuen Input zu beispielsweise aktuellen Themen, technischen Herausforderungen, neuen Technologien, Spezialwerkzeugen oder zur Optimierung von Arbeitsabläufen. So wirkt sich das Ganze natürlich auch positiv auf die Qualität der Arbeit in unserer Werkstatt aus, denn gut ausgebildete Mitarbeiter liefern bessere Arbeit bei einer gleichzeitig niedrigeren Fehlerquote ab. Die Mitarbeiter wissen, wie sie mit bestimmten Dingen umzugehen haben. Schön zu sehen ist auch der Wissensaustausch, denn selbst wenn ein Mitarbeiter ein bestimmtes Problem nicht lösen kann, fragt er zum Beispiel einen Kollegen, der gerade eine Schulung zu dem entsprechenden Thema besucht hat. Es wird dann auch manchmal zu dritt über ein Problem geschaut. Wir haben dadurch tatsächlich eine sehr geringe Reklamationsquote und ersparen uns eine Menge Zusatzarbeit durch Gewährleistungsanträge oder Nachbesserungen. Das hängt natürlich auch zum Großteil mit unseren gut ausgebildeten Mitarbeitern zusammen. Bei uns ist das oberste Ziel immer »der Kunde kommt einmal, und dann kommt er erst wieder zum nächsten Servicetermin oder Radwechsel und nicht dazwischen«.

WM: Wenn sich jemand für eine Schulung interessiert, spricht er dich dann proaktiv an oder empfiehlst du deinen Mitarbeitern bestimmte Schulungen?

Alexander Wendrich: WM gibt zu Beginn jedes Jahres in Zusammenarbeit mit Trainmobil einen Katalog mit allen Schulungsangeboten des Jahres heraus. Unsere Mitarbeiter können dann für sich selbst planen, welche und wie viele Schulungen sie besuchen möchten. Hier erwarte ich, dass sich jeder selbst reflektiert und einschätzen kann, welche Schulungen relevant sind. Wir prüfen dann lediglich, ob die gewünschte Schulung intern realisierbar ist, also ausreichend Personaldeckung gegeben ist. Bei aufwendigeren Schulungen, wie der Hochvoltschulung über 3 Tage kann jedes Jahr ein Mitarbeiter teilnehmen.

WM: Wie wird dieses freiwillige Angebot von den Mitarbeitern angenommen?

Alexander Wendrich: Es gibt bei uns Mitarbeiter, die nehmen jedes Jahr vier Schulungen mit, aber es gibt auch Kollegen, die nehmen in einem Jahr keine Schulung mit und gehen im nächsten Jahr zu einer Schulung. Beides ist für uns völlig in Ordnung. Es ist ja auch ein freiwilliges Angebot, zumal der allgemeine Weiterbildungsstand bei uns bereits sehr gut ist. Ich persönlich würde so viele Schulungen wie möglich belegen, denn neben dem fachlichen Know-how steigere ich damit auch meinen eigenen Marktwert.

WM: Gibt es auch Pflichtschulungen bei euch?

Alexander Wendrich: Wir sind der Meinung, dass die Mitarbeiter für sich selbst einen Mehrwert einer bestimmten Schulung erkennen müssen. Durch die Eigenmotivation und den Wunsch, bestimmte Prozesse zu verstehen, ist der Lerneffekt am höchsten. Es bringt nichts, einen Mitarbeiter zu einer Schulung zu zwingen. Was verpflichtend ist, ist die Arbeitssicherheitsschulung und beim Hochvoltschein ist es aktuell so, dass man diesen alle zwei Jahre im Rahmen einer Tagesschulung wieder auffrischen muss.

WM: Nimmst du das Schulungsangebot selbst auch wahr?

Alexander Wendrich: Ja, ich habe selbst auch schon einige Schulungen beispielsweise zu Themen wie Rentabilität besucht. Die auf der Messe Berlin angebotenen Expertenschulungen im Rahmen der WM Akademie habe ich auch intensiv wahrgenommen, um neuen Input und interessante Gespräche mitzunehmen. Dort hatte ich zum Beispiel auch das Glück mich persönlich mit Herrn Wenzel, Gesellschafter von Trainmobil, auszutauschen. Mittlerweile nehmen mein Geschäftspartner und ich uns auch bewusst die Zeit, uns regelmäßig zu betriebswirtschaftlichen Themen wie Prozessoptimierung oder Mitarbeiterzufriedenheit Gedanken zu machen. Viele Werkstätten sind so aufgestellt, dass der Inhaber aktiv mitarbeitet. Es ist gut und wichtig, die Priorität auf das Kerngeschäft zu legen, aber so bleibt keine Zeit, um Prozesse zu optimieren oder sich Informationen zu holen, wie man die vorhandene Zeit effizienter gestalten kann.



Das Team von HW-MOBILE-LEIPZIG.DE. Bild: HW-MOBILE-LEIPZIG.DE

Viele Inhaber sind eher der Meinung, dass der Mitarbeiter dann in der Werkstatt fehlt und eine Schulung auch noch Geld kostet. Anstatt den Mehrwert zu sehen, kritisieren sie das Ganze. Dass der Mitarbeiter nach einer Schulung konkrete Aufgaben aber viel effektiver gestalten kann und sich dies auf Dauer wieder rentiert, wird oft unterschätzt. Da fehlt dann manchmal der kaufmännische und betriebswirtschaftliche Hintergrund.

WM: Warum entscheidet ihr euch für das Schulungsangebot, das von WM und Trainmobil angeboten wird?

Alexander Wendrich: Wichtige Aspekte sind für uns die Inhalte und das Schulungsangebot. Die Schulungsleiter sind alle sehr gut ausgebildet und man findet eigentlich zu jedem Thema eine Schulung. Außerdem ist es super praktisch und zeitsparend, dass man alles online buchen kann. Früher haben wir alles händisch gemacht. Ein weiterer schöner Nebeneffekt ist, dass meine Mitarbeiter auch mal die WM Kollegen auf der anderen Seite kennenlernen, da die Schulungen meistens in WM Verkaufshäusern stattfinden. Einige kennen sich vielleicht schon 10 Jahre lang über das Telefon, haben sich aber noch nie persönlich kennengelernt. Da sind die Schulungen auch eine tolle Möglichkeit, die Partnerschaft zu stärken.

WM: Gibt es für dich Themengebiete, zu denen du dir ein ausführlicheres Schulungsangebot wünschst?

Alexander Wendrich: Das Angebot ist wirklich sehr ausführlich, und die Kollegen



Eindrücke der Werkstatt. Bild: HW-MOBILE-LEIPZIG.DE

vermissen nichts. Ein Bereich, in dem ich mir noch weitere Schulungen wünschen würde, ist die Mitarbeiterführung. Ich glaube, das ist ein Aspekt, der häufig unterschätzt wird. Wertgeschätzte und motivierte Mitarbeiter fühlen sich mit dem Arbeitgeber verbundener und arbeiten effektiv und zuverlässig. Damit einhergehend ist auch die niedrigere Krankheits- und Fluktuationsrate nicht außer Acht zu lassen.

WM: Wie siehst du das Thema Weiterbildung bei dir im Betrieb? Machen aktuell einige deiner Mitarbeiter eine Weiterbildung und unterstützt ihr dabei?

Alexander Wendrich: Bei uns in der Werkstatt haben wir eine Altersspanne von ca. 19 bis 55 Jahren. Die meisten Mitarbeiter sind im Schnitt aber zwischen 25 und 30 Jahre alt. Tatsächlich haben da viele ihre Weiterbildungen, z.B. zum Kfz-Meister, schon hinter sich. Wenn jetzt aber jemand, wie zum Beispiel unser aktueller

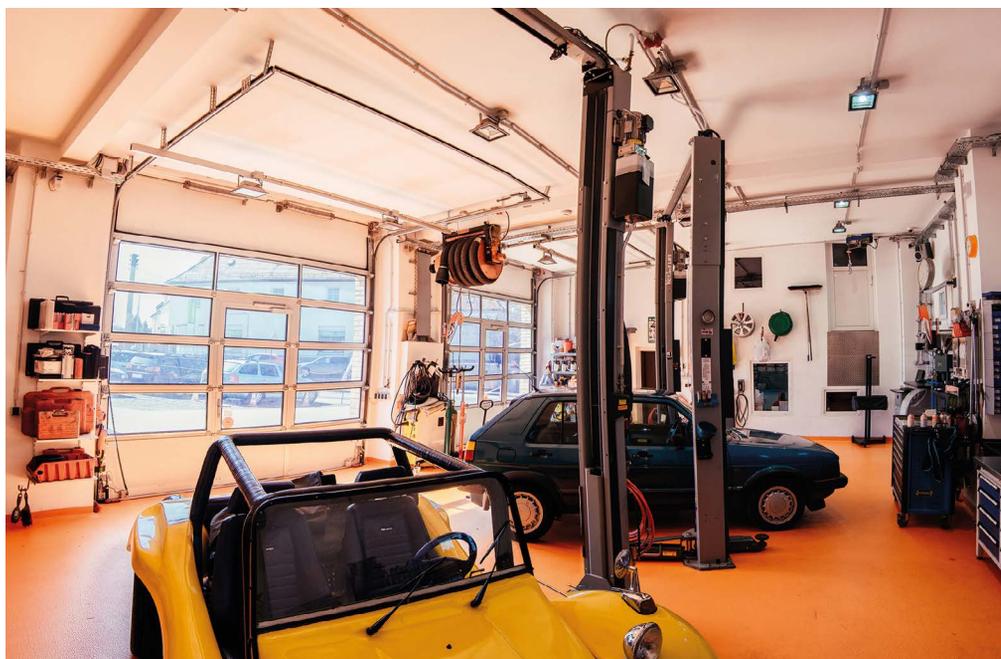
Azubi im 2. Lehrjahr, gerne eine Weiterbildung machen möchte, dann würden wir das natürlich möglich machen, damit er bei uns in der Werkstatt bleiben kann. Dem stehen wir also generell offen gegenüber. Letztendlich haben wir dann auch wieder was davon, wenn derjenige mit einem Lächeln wiederkommt und nicht unzufrieden ist.

Zufriedenheit ist ein wichtiger Aspekt. Wir haben jetzt zum Beispiel einen Praktikanten, der selbst einen alten Motor auseinander- und wieder zusammengebaut hat, damit er bei uns etwas lernt und vielleicht in ein paar Jahren sagt, hier würde ich gerne meine Ausbildung machen. Wir würden uns freuen!

WM: Alexander, ist noch etwas offen geblieben, was du gerne noch sagen möchtest?

Alexander Wendrich: Man kann nicht alles wissen. Wenn man mal die Lösung für ein Problem nicht auf Anhieb findet, ist das ganz normal. Es gibt wirklich einige verzwickte Themen, beispielsweise auch in der Elektronik. Statt sich zu ärgern, einfach mit mehreren Kollegen drüber schauen. Da wird dann auch mal beim Mittagstisch drüber debattiert, was es sein könnte. Am Ende zählt das Ergebnis, die Qualität und der zufriedene Kunde.

Da helfen uns die Schulungen wirklich sehr. Mit dem geballten Wissen des kompletten Teams ist irgendwann die zündende Idee dabei. Deswegen kann ich nur jedem raten, so viele Schulungen wie möglich mitzunehmen. Man lernt täglich dazu, das sollte man sich generell in allen Lebensbereichen beibehalten. Alles anhören, alles mitnehmen und am Ende die wichtigen Punkte für sich selber rausziehen.



Eindrücke aus der Werkstatt. Bild: HW-MOBILE-LEIPZIG.DE