

Die Reinhold Würth Handwerks-Studie 2015

Was machen Top-Betriebe besser als der Durchschnitt?

23 Geheimnisse erfolgreicher Handwerksbetriebe, die Sie jetzt umsetzen sollten!

Bereits zum vierten Mal hat die Adolf Würth GmbH. & Co KG zu Beginn des Jahres mehr als 700 Handwerksbetriebe in Deutschland nach ihren Erfolgsgeheimnissen befragt und wollte diesmal wissen: Was beherrschen erfolgreiche Betriebe besonders gut?

Die Führungskräfte der teilnehmenden Unternehmen wurden eingeladen, ihren Betrieb in 140 Fragen zu den Bereichen Management, Handwerksleistung, Kunden und Mitarbeiter selbst zu bewerten. Um herauszufinden, welche Aspekte maßgeblich zum Handwerkserfolg beitragen, wurden die Antworten aller Teilnehmer den Antworten der erfolgreichsten Handwerksbetriebe unter den Teilnehmern gegenübergestellt. Um den Geschäftserfolg messbar zu machen, wurde ein Index aus folgenden Angaben gebildet:

- Die Einschätzung der derzeitigen und zukünftig erwarteten Geschäftssituation
- Die Einschätzung des aktuellen Preisniveaus und dessen Entwicklung
- Die Profitabilität der Aufträge
- Die Entwicklung der Mitarbeiteranzahl innerhalb der nächsten zwölf Monate
- Die Bekanntheit des Betriebs im Geschäftsgebiet
- Der Anteil der Aufträge, die durch persönliche Weiterempfehlung generiert werden

Die 10 Prozent der teilnehmenden Betriebe, die in diesem Index am besten abschnitten, begründen die Top-10-Gruppe, das sind insgesamt 74 Handwerksbetriebe.

Wir haben die wichtigsten Erkenntnisse in **23 Erfolgstipps** für Sie zusammengefasst!

Erfolgsfaktor **Management**

Erfolgstipp Nr. 1 - **Quality first!**

100 %-ige Qualität ist für erfolgreiche Betriebe ein Muss. Arbeit in hoher Qualität abzugeben hat Priorität Nr. 1. Zusätzlich zur Qualität investieren die Top-Unternehmen mehr als andere in Innovationen, um sich damit für die Zukunft noch besser aufzustellen.

Erfolgstipp Nr. 2 - **Sei ein guter Partner**

Ein gut gepflegtes Weiterempfehlungsnetzwerk wirkt sich positiv auf die Geschäftstätigkeit aus: Auslastungsspitzen können mit der Unterstützung von Partnerbetrieben leichter ausgeglichen werden und der Kundenkreis wächst. Spezialisierte Betriebe können das eigene Leistungsangebot so auch indirekt verbreitern.

Erfolgstipp Nr. 3 - **Vertrauen ist gut - Kontrolle ist besser**

Gerade auch kleine Betriebe sollten in einen soliden Businessplan investieren. Er unterstützt Sie nicht nur bei Bankverhandlungen, sondern dient auch der Erfolgskontrolle, der klaren Identifikation Ihrer Zielgruppe und der Risikoabschätzung für Ihr Unternehmen.

Erfolgstipp Nr. 4 - **Arbeite mit Kennzahlen**

Systematisch erhobene Kennzahlen können unternehmerische Intuition natürlich nicht ersetzen. Doch sie helfen, die realistische Situation zu untermauern, gegenüber den Mitarbeitern zu vertreten und sie öffnen die Augen, wenn das Bauchgefühl daneben liegen sollte.

Erfolgstipp Nr. 5 - **Man lernt nie aus**

Der Blick über den Tellerrand kann wertvolle Einsichten in die eigene Betriebsführung eröffnen. Seminarangebote von Kammern, Innungen und Herstellern, aber auch der Erfahrungsaustausch mit Kollegen unterstützen Sie im Management Ihres Betriebes.



Erfolgstipp Nr. 6 - **Beobachte dein Umfeld**

Die Kenntnis der eigenen Potenziale und die regelmäßige Untersuchung des Marktumfeldes unterstützen den Handwerksbetrieb entscheidend in seiner Positionierung.

Erfolgstipp Nr. 7 - **Zusammen ist man stärker als allein**

Kooperationen können durch die Vergrößerung des Kundennetzwerks, gegenseitigen Erfahrungsaustausch und wirtschaftliche Synergieeffekte einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten. Top-Betriebe pflegen häufiger den Austausch mit anderen Betrieben, als weniger erfolgreiche.

Erfolgstipp Nr. 8 - **Strenge Rechnung - gute Freunde**

Wie wichtig die Liquiditätssicherung ist, zeigen die Top-10-Betriebe. Sie legen großen Wert auf eine schnelle Rechnungsstellung und die persönliche Klärung bei Zahlungsausständen. Auch die Nachkalkulation ihrer Aufträge verfolgen sie mit mehr Nachdruck als der Durchschnitt.

Erfolgstipp Nr. 9 - **Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit**

Top-Betriebe überprüfen häufiger die Qualität ihrer Lieferanten und legen strengere Kriterien an die Lieferantenauswahl an. Insbesondere die Lieferzuverlässigkeit, Schnelligkeit der Lieferung und die telefonische Erreichbarkeit sind erfolgreichen Betrieben wichtig.

Erfolgsfaktor **Handwerksleistung**

Erfolgstipp Nr. 10 - **Begeisterung durch Leistungsangebot schaffen**

Die ständige Weiterentwicklung des eigenen Produktportfolios und klar definierte Zielgruppen sind wesentliche Erfolgsfaktoren. Ein Angebot, das nach dem Motto „Alles aus einer Hand“ den Kunden tatsächlich entlasten kann, ist ein Begeisterungsfaktor.



Erfolgstipp Nr. 11 - **Mit der Produktpräsentation punkten**

Machen Sie Ihre Handwerksleistung greifbar und erlebbar! Mit Mustern und Ausstellungsstücken kann man gerade beim Erstkunden Begeisterungszentren setzen. Auch Online bieten sich viele Möglichkeiten, Ihr Angebot zu visualisieren.

Erfolgstipp Nr. 12 - **Die Kalkulation veranschaulichen**

Um höhere Preise zu rechtfertigen, muss im Angebot der Mehrwert für den Kunden klar herausgearbeitet werden. Bilder und Skizzen, die die angebotene Leistung veranschaulichen, erklären den Wert des Angebotes besser.

Erfolgstipp Nr. 13 - **Abweichungen ansprechen**

Termintreue und ein transparenter Arbeitsumfang tragen entscheidend zum Vertrauensverhältnis bei. Scheuen Sie sich nicht, Verzögerungen oder nicht budgetierte Zusatzleistungen offen anzusprechen und damit Enttäuschung auf Kundenseite vorzubeugen.

Erfolgstipp Nr. 14 - **Auf durchgängige Qualität achten**

Top-Betriebe legen besonderen Wert darauf, eine Qualitätskultur im Betrieb zu schaffen und alle Mitarbeiter dafür zu sensibilisieren. Sie ermuntern Mitarbeiter häufiger, eigene Vorschläge zur Qualitätsverbesserung vorzubringen.

Erfolgsfaktor Kunde

Erfolgstipp Nr. 15 - **Aktive Kundenansprache üben**

Die richtige Kundenansprache will gelernt sein! Erfolgreiche Betriebe setzen auf Werbemaßnahmen und den Einsatz von Flyern und Werbepostkarten. Sie nutzen solche Möglichkeiten, um Kunden unkompliziert eine Kurzinformation an die Hand geben zu können.



Erfolgstipp Nr. 16 - **Beziehungen pflegen**

Bemühen Sie sich besonders um Ihre Stammkunden. Eine Kundenzufriedenheitsbefragung bringt wertvolle Erkenntnisse über die tatsächliche Qualität der Beziehungen. Erfolgsbetriebe legen auch Wert auf persönliche Weiterempfehlung und regen diese gezielt beim Kunden an.

Erfolgstipp Nr. 17 - **Im Kundenkontakt überzeugen**

Gerade im Privatkundenbereich, wo Handwerker mit Baumärkten im Wettbewerb stehen, kann man seine Stärken durch eine transparente und schnelle Kommunikation ausspielen. Dokumentieren Sie Kundenbeschwerden für das Qualitätsmanagement und legen Sie größten Wert darauf, ihre Mitarbeiter für den Kundenkontakt zu schulen.

Erfolgstipp Nr. 18 - **In einen Online-Auftritt investieren**

Wer im Internet nicht gefunden wird, wird kaum wahrgenommen. Kunden wollen sich vor einem Kauf online informieren und sich einen Eindruck des Anbieters zu verschaffen. Lassen Sie sich diese Chance nicht entgehen und investieren Sie in eine solide Firmenhomepage.

Erfolgstipp Nr. 19 - **Social Media gezielt einsetzen**

Das Web bietet viele Möglichkeiten, Ihren Betrieb einer großen Zahl an Menschen zu präsentieren und für Marketing zu nutzen. Auch ohne großes Werbebudget können Sie Vorteile für Ihren Betrieb generieren. Definieren Sie konkrete Kanäle, die zu Ihrem Unternehmen passen und konzentrieren Sie sich auf diese.

Erfolgstipp Nr. 20 - **Außenwirkung nicht unterschätzen**

Ihre Mitarbeiter sind die stärksten Botschafter für Ihren Handwerksbetrieb: auf der Baustelle oder beim Kunden zuhause. Top-Betriebe setzen auf einheitliche Arbeitskleidung und statten ihre Mitarbeiter mit Flyern und Visitenkarten aus, um Ihren Betrieb jederzeit von seiner besten Seite repräsentieren zu können.

Erfolgsfaktor **Mitarbeiter**

Erfolgstipp Nr. 21 - **Mitarbeiter gewinnen und behalten**

Mitarbeiter sind Ihr höchstes Gut. Zusätzlich zur fachlichen Qualifikation muss auch die soziale Kompetenz stimmen, das gilt auch für Handwerksbetriebe. Regelmäßige Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen schaffen Verbindlichkeit, Vertrauen und Beständigkeit auf beiden Seiten.

Erfolgstipp Nr. 22 - **Weiterentwicklung unterstützen**

Erfolgreiche Betriebe erkennen ihre Mitarbeiter als wichtigste Ressource und investieren in deren Entwicklung. Weiterbildungen für Mitarbeiter sind in den Top-Betrieben deutlich häufiger als im Durchschnitt vorgesehen.

Erfolgstipp Nr. 23 - **Motivierte Mitarbeiter machen Unternehmen erfolgreich**

Dass ein gutes Betriebsklima, eine hohe Identifikation mit dem Unternehmen und ein engagierter Einsatz der Mitarbeiter untrennbar mit dem Unternehmenserfolg verbunden sind, beweisen die Top-Unternehmen. Alle diese Faktoren sind bei ihnen stärker ausgeprägt als im Durchschnitt.

Digitalisierung als Chance für die Zukunft

Ob im Bereich der Kundenakquise, der Bestellungen oder der innerbetrieblichen Prozesse, die Digitalisierung verändert mehr und mehr die tägliche Arbeit. Welchen Herausforderungen sich Handwerksbetriebe zukünftig stellen müssen und welche Chancen junge Auszubildende bieten, kann in der **Reinhold Würth Handwerks-Studie 2015** ausführlich nachgelesen werden. „manufactum“ kann unter www.wuerth.de/manufactum bestellt werden.



Information:

Die Studie „Azubi im H@ndwerk 2.0“, an der über 450 Auszubildende aus dem Handwerk in Deutschland teilgenommen haben, wurde für das Unternehmen Würth in Zusammenarbeit mit dem Künzelsauer Institut für Marketing an der Hochschule Heilbronn unter der Leitung von Prof. Dr. Dirk Hass durchgeführt.

Die „Selbstbewertung“ unter Handwerksbetrieben wurde 2005 von der Adolf Würth GmbH. & Co. KG initiiert und ist seitdem zentraler Bestandteil der Handwerks-Studie manufactum. Sie wurde vom Institut ServiceBarometer AG München unter der Leitung von Dr. Frank Dornach und Gabriele Müller im Zeitraum Jänner bis Februar 2015 unter 718 Betrieben durchgeführt. Weitere Informationen unter: www.handwerksstudie.de