

Interview der OREG Redaktion mit Werner Germann, Geschäftsführer der Germann GmbH in Brensbach

Redaktion:

Sie garantieren in Ihrer aktuellen Anzeigenkampagne, alle Arbeiten kompetent, schnell und in bester Qualität auszuführen. Was macht Sie so sicher, dass damit gegebene Versprechen auch einhalten zu können?

Germann:

Zum einen natürlich unsere gute Organisation und übersichtliche und schlanke Geschäftsabläufe. Übrigens sind wir ja auch ISO zertifiziert! Der zweite Punkt unseres Garantie-Versprechens sind natürlich die Produkte und Objekte, die wir unseren Kunden empfehlen. Wir glauben, dass es die besten sind, die es am Markt zu haben gibt. Ja und der dritte Aspekt sind natürlich unsere Mitarbeiter. Ohne deren Kompetenz und Qualifikation geht nichts. Das ist eigentlich die wichtigste Sache!



Welche Qualifikationen haben Ihre Mitarbeiter?

Das ist ganz unterschiedlich, da wir im Wesentlichen in drei Gewerken arbeiten. Um es kurz zu machen: Wir beschäftigen Meister und Gesellen, Techniker im Heizungs-, Sanitär- und Spenglerhandwerk sowie Monteure, Projektmanager, Kundendienstmitarbeiter, Sekretärinnen, Lagerverwalter und andere mehr. Zusammen sind das 25 Mitarbeiter. Und da die Welt nicht stehen bleibt und die Kunden ein Recht auf gute Qualität haben, müssen alle Mitarbeiter stets aktuell und bestens ausgebildet sein.

Meinen Sie damit die handwerklichen und arbeitsorganisatorischen Fähigkeiten?

Ja sicher. Aber nicht nur. Mindestens genauso wichtig wie persönliche Fachkompetenz für die jeweiligen Aufgabenbereiche ist die soziale Kompetenz. Daran entscheidet sich die Qualität der Kundenbeziehung und ob die Teamarbeit hier im Betrieb und beim Kunden vor Ort funktioniert.

Glauben Sie soziale und kommunikative Kompetenzen der Mitarbeiter sind für den Unternehmenserfolg von großer Bedeutung?

Ich glaube es nicht, ich weiß es! Was nutzt Ihnen ein guter Handwerksmeister, wenn er beim Kunden keine drei Sätze halbwegs formulieren kann? Wie wir mit unseren Kunden reden, wie wir Ihre Belange berücksichtigen und uns in die Wünsche der Kunden einfühlen können, ist wichtig für die Zufriedenheit unserer Kunden. Das schafft eine gute Kundenbeziehung.

Und was genau tun Sie für die Fortbildung Ihrer Mitarbeiter?

Da nutzen wir ganz unterschiedliche Angebote unserer Lieferanten oder auch der Handwerkskammer sowie professioneller Ausbildungsbetriebe. Interessant sind auch die Seminare, die im Rahmen der OREG Aktivitäten und der Qualifizierungsoffensive der Landkreises Darmstadt-Dieburg angeboten werden. Damit haben wir gute Erfahrungen gemacht.

Als Unternehmer wollen Sie natürlich Gewinne machen. Liegt es da nicht auf der Hand, an Fortbildungskosten zu sparen, die so weiche Faktoren wie Dialogfähigkeit, Rhetorik, Einfühlungsvermögen und ähnliches zum Inhalt haben?

Wer so denkt, denkt zu kurz. Bei diesen Themen fließt jeder in Fortbildung investierte Euro doppelt und dreifach zurück. Denn die Kunden danken es, wenn sie verantwortliche, fachkompetente und kundenorientierte Germann Mitarbeiter vor sich haben. Das schafft Vertrauen und Sicherheit beim Kunden.

Herr Germann, danke für das Gespräch.