



Juli 2011

## Im Gespräch: Manfred Wilczek



Wilczek Gärten GmbH ist ein Gartengestaltungsbetrieb aus Troisdorf in Nordrhein-Westfalen. Die 20 Mitarbeiter unterstützen ihre Kunden in allen Fragen der Gartengestaltung, vom Stil, über die richtigen Materialien, Gartennutzung bis hin zu Kostenmanagement und Pflege. Die Kundenzufriedenheit ist für den Geschäftsführer Manfred Wilczek das oberste Ziel seiner Arbeit. Um dies zu erreichen hat er sich dazu entschlossen, in seinem Unternehmen eine Wissensbilanz durchzuführen: Mit Erfolg, wie er im Interview erklärt.

### ***Herr Wilczek, warum haben Sie eine Wissensbilanz erstellt und mit welchem Ziel?***

Wer sich am Markt nicht nur dauerhaft behaupten, sondern gar eine führende Rolle einnehmen will, der muss innovativ, anpassungsfähig und lernwillig sein. Er muss den Markt beobachten, um die sich verändernden Bedingungen schnell erkennen und angemessen darauf reagieren zu können. Das Projekt „Wissensbilanz – Made in Germany“, auf das ich von meinem Unternehmensberater André Gentz aufmerksam gemacht wurde, versprach mir einige Vorteile: Zum Einen die Kenntnisnahme und Quantifizierung der „weichen“ Erfolgsfaktoren als Ausgangspunkt für gezielte Verbesserungsmaßnahmen. Zweitens versprach ich mir daraus verbesserte Bewertungsmöglichkeiten des eigenen Unternehmens. Die Wissensbilanz ist zudem ein wichtiges Hilfsmittel bei der Finanzmittelbeschaffung oder bei der Wertermittlung und Darstellung im Falle der Unternehmensveräußerung. Letztlich gewinnen unsere Mitarbeiter durch die Wissensbilanzierung auch einen tieferen Einblick in die Zusammenhänge wirtschaftlichen Denkens und Handelns.

### ***Welche Überraschungen haben Sie beim Erstellen der Wissensbilanz erlebt?***

Spontan fallen mir da drei Erfahrungen ein: Zum Einen die sehr engagierte Mitwirkung aller Beteiligten, gepaart mit großer Offenheit. Zweitens der gut strukturierte Aufbau der Wissensbilanz, der die Analyse und Darstellung komplexer Betriebszusammenhänge ermöglichte und mir aktuell jene Bereiche aufzeigte, deren Verbesserung die größten Erfolge versprechen. Drittens wichen die tatsächlichen Ergebnisse der Wissensbilanz stark von den eigenen prognostizierten Ergebnissen ab. Handlungsbedarf besteht laut der Ergebnisse in den Bereichen Sozial- und Führungskompetenz sowie Mitarbeiterqualifizierung.

### ***Welche Lehren/Impulse/Vorteile haben Sie aus den Ergebnissen der Wissensbilanz gezogen?***

Ohne die qualifizierte Hilfe des Wissensbilanz-Moderators Dipl.-Ing. André Gentz hätten wir uns mehrmals verzettelt, was zu Lasten der Zeit und der Qualität des Ergebnisses geführt hätte. Da die herausgearbeiteten „Maßnahmen“ nachvollziehbaren Erfolg versprechen, beflügelt das natürlich unsere Motivation zur kurzfristigen Maßnahmenumsetzung. Die konkreten Vorteile für unseren Betrieb sehe ich vor allem im besseren Miteinander und in verbesserten Kundenbeziehungen, was zu mehr Zufriedenheit und Motivation und damit zu mehr wirtschaftlichen Erfolg führt: Eine Win-Win-Win Situation also.



### ***Hat sich Ihr Unternehmen durch die Wissensbilanz verändert und wenn ja, wie?***

Wir haben schon jetzt die ersten Maßnahmen in Angriff genommen: Dazu gehören die Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung und deren Auswertung. Wir organisieren zudem regelmäßig Seminare zur Förderung der sozialen Kompetenz für alle Betriebszugehörigen durch Dagmar Konrad von EQ Consulting, und zusätzliche Führungskräfte-seminare für alle Baustellenleiter. Für eine verbesserte Organisation haben wir eine „Ladeliste“ und „Handlungsschecklisten“ erstellt. Fachseminarangebote für interessierte Mitarbeiter runden unser Maßnahmenportfolio ab.

### ***In welchen Abständen wollen Sie künftig Wissensbilanzen durchführen?***

Wir wollen die Wissensbilanz jährlich wiederholen, jedoch mit immer neuen Zielsetzungen und mindestens noch einmal mit Unterstützung des professionellen Wissensbilanz-Moderators.

### ***Wieso ist die Erstellung einer Wissensbilanz wichtig und welche Faktoren haben den größten Einfluss auf Ihren Geschäftserfolg?***

Die Wissensbilanz deckt Zusammenhänge und Einflussgrößen auf, die ich sonst weder erkannt, noch erwartet hätte. Den größten Einfluss haben dabei laut unserer ersten Wissensbilanz Mitarbeiterqualifikation, -motivation und -zufriedenheit. Von daher setzen wir hier unsere Maßnahmen ganz gezielt an.

### ***Welche Maßnahmen haben Sie aus den Ergebnissen abgeleitet? Wie werden Sie diese nun umsetzen?***

Die externe Wahrnehmung unseres Unternehmens ist der Schlüssel zum Erfolg. Verbesserte Sozial- und Führungskompetenzen unserer Mitarbeiter werden für Lieferanten und Kunden im direkten Kontakt spürbar. Die Mitarbeiter erkennen, dass der Geschäftserfolg nicht dem Zufall überlassen ist, sondern strukturierte und zielorientierte Mitarbeit aller verlangt. Unsere Mitarbeiter erfahren zudem, dass wir Ihnen eine gesteigerte Aufmerksamkeit und Zuwendung widmen, die der Erkenntnis Rechnung trägt, dass der Geschäftserfolg im Wesentlichen durch Ihre Leistung zustande kommt.

### ***Konnten Sie bereits Erfahrungen mit der Toolbox sammeln?***

Die Softwarelösung, die sich hinter der Wissensbilanz-Toolbox verbirgt, erleichtert ohne Einschränkung die Wissensbilanzierung im Unternehmen. Die Toolbox erfordert ohne Unterstützung durch einen Sachkundigen zunächst eine gewisse Einarbeitungszeit. Diese wird jedoch vollkommen durch schnelle programmgestützte Auswertungen aufgewogen, die sehr übersichtliche und aussagekräftige Tabellen, Darstellungen und Diagrammen liefert. Die Toolbox vereinfacht die Dokumentation. Auch die Historie wird hier festgehalten. Ein sehr gutes Tool, das den Erstellungsprozess sehr vereinfacht und für die nötige Transparenz sorgt.

***Herr Wilczek, wir danken Ihnen für das Gespräch.***