

„Ich will meinen Kunden helfen“

Wegeners Weg: Zufriedene Klienten und zufriedene Mitarbeiter



Der seit 30 Jahren im Großraum Leipzig aktive Firmenchef Wolfgang Wegener (r.) fühlt sich inmitten seiner „Kommandozone“ sichtlich wohl. Sein Traum: noch bis 80 mitmischen.

hallo!-Foto: HS

„Über Weihnachten/Silvester gibt es bei mir prinzipiell keinen Urlaub!“ lässt Wolfgang Wegener, Geschäftsführer der Markkleeberger Wegener GmbH, keinen Zweifel aufkommen. „Urlaubssperre in den kalten Monaten!“ - quasi der „Hochsaison“ seines Gewerkes. Sein Selbstverständnis als Unternehmer eines Handwerksbetriebes für Heizung, Klima, Sanitär u. a. fußt auf der Grundüberzeugung: „Ich biete Dienstleistung pur; Kundenzufriedenheit ist oberstes Gebot. Und dazu gehört, dass ich zur Stelle bin, wenn ich gebraucht werde.“

Nicht jeder wird mit Wegeners Sichtweise einverstanden sein. Aber: Er fährt in seinem Unternehmen mit 50 Mitarbeitern gut damit. Und dass die Firma nicht so ist wie viele andere, stellen nicht zuletzt die Preise unter Beweis, die in den letzten Jahren abgeräumt wurden: Zum Beispiel der Bundesgesundheitsförde-

rungspreis des Deutschen Handwerks. Den gab es für die mitarbeiterfreundliche Gestaltung der Arbeitsumgebung, wozu auch täglich kostenloses Obst und Getränke für die Mitarbeiter gehören. Resultat: eine konkurrenzlos niedrige Krankenrate und zufriedene Mitarbeiter, „eine tolle Mannschaft“.

Mitarbeitermotivation steht ohnehin an erster Stelle. Der dient u. a. die regelmäßig pünktliche Gehaltszahlung. „Es bringt Vertrauen ins Unternehmen, wenn man das immer macht, nicht immer mal macht ...“ unterstreicht der Chef. Außerdem werden gute Ideen der Mitarbeiter, die das Unternehmen voran bringen, sofort honoriert.

Andererseits reagiert der Chef auch auf Fehler sofort. „Da gibt's ordentlich was auf die Platte, aber es wird aus diesem Grunde keiner entlassen.“ Auch nicht in auftragsschwachen Zeiten. „Das ist

eine eigenartige Marotte von mir“, räumt Wegener ein. „Aber ich finde, Mitarbeiter können nur loyal sein, wenn sie keine Angst haben. Das ist meine Erfahrung.“

Ein anderer Erfahrungswert besagt: Das Geschäft läuft, wenn die Kommunikation stimmt. Hierzu gehört, dass ein Kunde in der Firma Wegener rund um die Uhr einen Mitarbeiter telefonisch erreichen kann, dass rund um die Uhr ein straffes Dienstbereitschaftssystem organisiert ist, dass alle Firmenfahrzeuge per GPS

geortet werden können und dass die Möglichkeiten des Internet ausgiebig genutzt werden. Für letzteres gab es gleich zwei Preise - den Internetpreis des Deutschen Handwerks und den Marketingpreis der Gasgemeinschaft Mitteldeutschland.

Die kreative Nutzung des Internets im Betrieb ist beispielgebend. So können sich die Monteure von zu Hause aus die Dienstpläne aus dem Intranet ausdrucken, die Bauherren erfahren über digitale Fotos mehr über den Baufortschritt auf ihrer Baustelle und die Kunden können per Internet ihre Wartungsverträge abschließen, Reparaturtermine vereinbaren oder Vergleichsrechnungen zu den Heizkosten anstellen. Aus dem bisher etwa 20 %igen Anteil der Internetnutzer bei den Kunden will die Firma Wegener in der nächsten Zeit einen Anteil von 30 % machen. **Holger Staniok**
☞ www.wegener-leipzig.de