

FATEX-SEMINAR IN BADEN-BADEN

Impulse für den Betriebsalltag

Am 28. und 29. November 2014 fand das traditionelle Seminar des baden-württembergischen Landesverbands FATEX in Baden-Baden statt. Themen diesmal waren Fuhrparkmanagement, Preisanpassungen, Management mit Herz, der Mindestlohn sowie die Gefährdungsbeurteilung.

► Zum FATEX-Seminar 2014 haben die Organisatoren wieder Themen ausgesucht, die vielen Reinigern und Wäschern aktuell zu schaffen machen. Und so konnten die Teilnehmer auch diesmal viele Lösungsansätze für sich mit nach Hause in die Betriebe nehmen. Denn es gibt viel zu tun und zu optimieren, z.B. im Bereich Fuhrparkmanagement.

Die Fuhrparkexperten Frank Schmidt und Frank Kreißl erläuterten interessante Fakten rund um Fuhrparkverantwortung, Halterhaftung, Ladungssicherung und Einhaltung gesetzlicher Vorschriften. Schmidt machte anfangs klar: Fuhrparkleiter tragen Verantwortung. Ordnungswidrigkeiten oder gar eine strafrechtliche Haftung sind vermeidbare Risiken. Gibt es keinen Fuhrparkleiter, ist der Geschäftsführer verantwortlich, u.a. gelten folgende Vorschriften:

- Straßenverkehrsordnung (StVO)
- Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO)
- Verordnung (EG) 561/2006 Lenk- und Ruhezeiten
- Verordnung (EW) 3821/85 Kontrollgerät im Straßenverkehr
- Arbeitszeitgesetz EG 2002/15/EG Regelung der Arbeitszeit von Fahrern
- Fahrerpersonalgesetz (FPersG)
- Handelsgesetzbuch (HGB)
- Güterkraftverkehrsgesetz (GüKG)

Fallstricke gibt es hier zur Genüge. Im Personalbereich geht es schon mit der regelmäßigen Führerscheinkontrolle los. Die Exper-

ten empfehlen diese monatlich inklusive Dokumentation. Natürlich sind auch Aus- und Weiterbildung der Fahrer wichtig. Das Berufskraftfahrer-Qualifikationsgesetz (BKrFQG) schreibt die Weiterbildung von Berufskraftfahrern in fünf Modulen vor. Gut geschultes Personal ist laut Schmidt auch ein Imagegewinn. Und es hilft bei der Unfall- und Schadensvermeidung. Hierzu sollten die Mitarbeiter über die Unfallverhütungsvorschriften (UVV) unterrichtet werden – dies ist ebenfalls unbedingt schriftlich festzuhalten. Aber auch in den Bereichen Fahrzeugbetrieb und Fahrzeugtechnik hat ein Fuhrparkleiter Aufgaben: Er muss dokumentieren, dass der Fahrer eine Abfahrtskontrolle macht (am besten im Arbeitsvertrag festhalten) und entsprechende Ladungssicherungsmittel bereitstellen. Neben der regelmäßigen Wartung und Hauptuntersuchung der Fahrzeuge gehört ebenso die Prüfung der Kontrollgeräte zu den Aufgaben des Fuhrparkleiters.

Regelmäßige Abfahrtskontrolle

Ein Fuhrpark sollte aber nicht nur sicher sein, sondern auch rentabel. „Geld sparen kann man schon durch die tägliche Abfahrtskontrolle“, sagte Schmidt. Durch diese regelmäßige Wartung könne z.B. ein Kraftstoffmehrerverbrauch oder erhöhter Reifenverschleiß durch falschen Luftdruck vermieden werden. Zur Unterscheidung von Werkverkehr und Güterverkehr machte Schmidt

klar: „Textilservice, Mischbetriebe und Textilreinigungen gehören in den Bereich Werkverkehr.“

Rund um die Sozialvorschriften gab Frank Kreißl den Teilnehmern des Seminars Tipps. Der Polizeioberrat bei der Verkehrspolizei Schwäbisch-Hall erläuterte, dass der Zweck der Sozialvorschriften v.a. der Schutz des Fahrers und die Verkehrssicherheit ist, außerdem die Wettbewerbsgleichheit. Er erläuterte die Hintergründe zu Fahrerpersonalgesetz und Fahrerpersonalverordnung sowie Arbeitszeitgesetz und klärte über die Ausnahmen durch die Handwerkerregelung auf. Ein Einblick in den Bußgeldkatalog u.a. zu Verstößen gegen Lenk- und Ruhezeiten verlieh dem Vorgegangenen nochmals Nachdruck. Hilfe beim Prüfen und Bewerten der individuellen Rahmenbedingungen und beim Ergreifen der richtigen Maßnahmen in Sa-



Die Teilnehmer des FATEX-Seminars 2014 in Baden-Baden bekamen zahlreiche Tipps für die Betriebspraxis in Wäschereien, Reinigungen und im Textilservice.

Fotos: Schönhaar



Frank Schmidt (li.) und Frank Kreißl von den Fuhrparkexperten zeigen auf, worum sich Geschäftsführer unbedingt kümmern sollten – von Unfallverhütung bis zu Führerscheinkontrolle.



Uwe E. Kalmbach (re.) und der für Baden-Württemberg zuständige H. Joachim Weger von Selling Power gaben Tipps zum Durchsetzen von Preis Anpassungen.

chen Fuhrpark und Fahrer gibt es bei den Fuhrparkexperten (www.die-fuhrparkexperten.com).

Der nächste Vortrag hatte den Titel „Preiserhöhung ohne Herzinfarkt trotz Preisdruck“. Preiserhöhung – dieses Wort sollte man besser aus seinem Wortschatz streichen, riet Referent Uwe E. Kalmbach vom Beratungsunternehmen Selling Power. Preis Anpassung sei der bessere Begriff. Kalmbach war selbst lange im Vertrieb eines Textilserviceunternehmens tätig und kennt den Preisdruck und den harten Kampf um die Kunden. Durch die „Geiz ist geil“-Kultur haben Kunden gelernt, dass sich Feilschen auszahlt, so der Referent: „Sie werden immer anspruchsvoller, Profi-Einkäufer verhandeln immer härter.“

Tipps für erfolgreiche Preisgespräche

Kalmbachs Tipp an Verkäufer von Textildienstleistungen: „Nutzen kommunizieren!“ Ein nicht kommunizierter Nutzen eines Produkts oder einer Dienstleistung sei kein Nutzen. Denn: „Wiegt für den Kunden der Preis schwerer als der Wert eines Produkts, wird er versuchen, einen geringeren Preis zu erzielen. Statt im Preis nachzugeben, können Sie auch den Wert des Produkts klar machen.“ Je deutlicher der Nutzen wird, desto einfacher die Preisverhandlung – das Produkt erscheint preiswert. Kalmbach rät: „Erst dann über den Preis sprechen, wenn der Kunde schon ein Wertempfinden für das Produkt aufgebaut hat.“

Folgende Fragen sollten Unternehmer sich stellen: Warum soll der Kunde gerade Ihnen den Auftrag geben? Was können Sie besser als andere? Welches Kundenproblem lösen Sie auf außerordentliche Weise? Welchen Nutzen, welchen Mehrwert bieten Sie? Die Antwort auf die Eine-Million-Dollar-Frage „Warum soll der Kunde bei mir kaufen?“ muss sitzen, so Kalmbach. „Gehen Sie die Argumente gemeinsam mit Ihrem Team durch und üben Sie sie ein.“ Im Preis Anpassungsgespräch gibt es verschiedene Strategien, um zum Ziel zu kommen. Von der Bluff-Taktik (Unterlagen zusammenpacken, Abbruch der Verhandlungen andeuten) über die Auswahl-Taktik (zwei Alternativen anbieten, die schlechtere aufgeben) bis zur S-12-Taktik (Pokern: Blickkontakt halten, schweigen und langsam bis zwölf zählen). „Man kann den Kunden auch mal fragen: Wie haben Sie in Ihrem Unternehmen denn die Preise in letzter Zeit angepasst?“ Kalmbach betonte, man solle beim ange-

setzten Preis immer einbauen, dass der Kunde verhandeln will. „Also ruhig höher reingehen: Normal müssten wir unsere Preise um zehn Prozent erhöhen, aber für Sie machen wir sieben.“ Ein weiterer Ansatzpunkt für eine erfolgreiche Preisstrategie ist das Vertriebsteam und dessen Einstellung. Es gilt, das Leistungsgefälle dieser Mitarbeiter zu stoppen, indem man sich fragt, welche Mitarbeiter man individuell fördern sollte, was die Top-Performer so erfolgreich macht und wie in Zukunft mit Low-Performern umgegangen werden soll. In jedem Fall sollten Unternehmer und Vertriebsmannschaft hinter einer Preis Anpassung stehen. Beim Verkaufen sollten sie Begeisterung für ihre Produkte und eine positive Ausstrahlung rüberbringen. „Was Sie denken und fühlen strahlen Sie aus – und was Sie ausstrahlen ziehen Sie an.“

Mit einem Lächeln auf den Lippen

Wie wichtig gute Stimmung und Ausstrahlung ist, betonte auch Margit Grieshammer von Grieshammer Seminare. „Management mit Herz“ war ihr Thema und ihre Message: Stimmen unsere Gedanken, stimmt der Erfolg. „Wir können stolz sein auf das, was wir machen – seien Sie stolz, dann strahlen Sie das auch aus.“ Eben diese positive Ausstrahlung könne man nicht nur für Preisverhandlungen nutzen. Gute Stimmung ist auch für das Betriebsklima wichtig. Kommt der Chef morgens gut gelaunt ins Unternehmen, überträgt sich das auch auf die Mitarbeiter. Wichtig ist aber, dass jeder für sich zunächst einmal gute Stimmung bei sich selbst schafft. Grieshammer schlug einen kleinen Versuch vor: „Schenken Sie den ersten zehn Menschen, denen Sie heute begegnen, ein Lächeln! Der Erste, den man morgens sieht, ist übrigens meist man selbst im Spiegel.“ Mit einem Lächeln auf den Lippen fällt auch das Loben leichter, das wiederum den Mitarbeitern das Ar-

Achtung Wäscherei-Inhaber:

Wir suchen weitere Kooperationspartner
für nationale Kundenaufträge!

BOHNENBILD
HOTEL & OFFICE

www.buehnenbild-service.de
Tel. +49 (0) 30 547 0620 11
s.grau@buehnenbild-service.de



„Management mit Herz“ war das Thema von Referentin Margit Grieshammer.



FATEX-Justiziar Winfried Maier informierte über Wichtiges zum Mindestlohn.



Redmer Aarnink (re.) und Martin Stokman berichteten über Logistiklösungen für Wäschereien.

beiten erleichtert. „Bereiten Sie Ihren Mitarbeitern kleine Freuden“, riet Grieshammer. Eine persönliche Geburtstagskarte, ein kleines Geschenk vor dem Jahresurlaub oder Überraschungen wie Faschingskrapfen, ein Schokoosterhase oder ein Eis im Sommer können einiges bewirken. Wichtig dabei: „Lassen Sie solche Dinge nicht zur Gewohnheit werden. Sie wirken nur, wenn sie überraschend kommen“, so die Referentin.


Kontinuierlich dagegen kann man ein Gesundheitsmanagement etablieren. Die Managementexpertin führte Beispiele aus Unternehmen auf, die z.B. Mitarbeiter mit einem Tag mehr Urlaub belohnen, die das Rauchen aufgehört haben. Eine Schale Obst, gratis Wasser oder das Angebot zu Sportmöglichkeiten wie gemeinsames Joggen können helfen, die Mitarbeiter so lange wie möglich fit zu halten. „In Zeiten des demografischen Wandels eine wichtige Sache“, betonte Grieshammer. Und natürlich ist es auch dem Firmenimage zuträglich, wenn die Mitarbeiter in ihrem Umfeld von den tollen Aktionen ihres Arbeitgebers erzählen oder sogar die Medien darüber berichten.

Mindestlohn – gesetzlich oder tariflich?

Am Samstag, dem zweiten Seminartag, bot FATEX zwei parallele Sessions an. In der einen ging es um das Thema Mindestlohn, das FATEX-Justiziar Winfried Maier näher beleuchtete. Er erläuterte in einer Gegenüberstellung von Mindestlohntarif und gesetzlichem Mindestlohn die wichtigsten Punkte. Prinzipiell sollte sich jeder Betrieb fragen, in welche Kategorie er fällt. Entscheidendes Kriterium ist, ob der Objektkundenanteil mehr als 50 Prozent beträgt. Die Entlohnung der beiden Mindestlöhne ist u.a. für baden-württembergische Betriebe zwar ab 1.1.2015 gleich, aber auch für andere Aspekte spielt die Unterscheidung nach Objektkundenanteil eine Rolle. So herrscht nach dem gesetzlichen Mindestlohn für geringfügig und kurzzeitig Beschäftigte eine Dokumentationspflicht der Arbeitsstunden. „Der ZDH empfiehlt aber, für alle Mitarbeiter die Anfangs-, die Endzeit der Arbeit und die Pausen zu dokumentieren“, sagte Maier. So könne man taktisch klug gegenüber dem Zoll auftreten und sei auf der sicheren Seite. Aktuell sammle auch der Verband noch Ideen für eine möglichst einfache und praktikable Lösung zur Dokumentation der Arbeitszeiten. Der zweite Vortrag im Workshop behandelte das Thema Gefährdungsbeurteilung. Wolfgang Graf von der Berufsgenossenschaft

Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse (BG ETEM) informierte auch über notwendige Unterweisungen für die Mitarbeiter zu potenziellen Gefahren am Arbeitsplatz. Hierfür stellt die BG ETEM beispielsweise Unterweisungshilfen zur Verfügung. Die Gefährdungsbeurteilung durchführen soll laut Graf der Arbeitgeber, unterstützt von Meistern/Vorarbeitern, dem Sicherheitsbeauftragten und den Mitarbeitern. Externe Unterstützung gibt es durch die Sicherheitsfachkraft, den Betriebsarzt, die Berufsgenossenschaft oder staatliche Behörden. Weitere Informationen, Tipps und Downloads rund um das Thema gibt es auch online unter www.bgetem.de.

Parallel zu den Themen Mindestlohn und Gefährdungsbeurteilung lauschten im Hauptseminar die Zuhörer Redmer Aarnink von WSP und Martin Stokman von Laundry Dashboard, die extra aus den Niederlanden angereist waren. Sie referierten über interne Wäschereilogistik und über ein entsprechendes Realtime-Managementsystem zur Kontrolle aller Abläufe. In bestehenden Wäschereien ist ein Schritt der Logistiko Optimierung z.B. die Änderung des Layouts der Anlage. So können u.a. die Transportwege verkürzt werden. „Die Mitarbeiter können sich auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren – anstatt auf das Schieben von Wäschewagen“, erläuterte Aarnink. Zeit und Geld sparen könne man auch durch die Installation intelligenter Transportsysteme, die alle Chargen in der richtigen Reihenfolge, an der richtigen Stelle abliefern. Ein weiterer Optimierungspunkt, um den sich WSP kümmert, sind die Betriebssysteme. „Normalerweise haben alle Maschinen eigene Betriebssysteme. Der Einbau standardisierter, netzwerkfähiger Bedienelemente erhöht die Anwenderfreundlichkeit und die Lebensdauer der Maschinen; zudem kann man Mitarbeiter einfacher und schneller einarbeiten“, so Aarnink. Durch den Netzwerkanschluss können alle Arbeitsabläufe von einem zentralen Punkt überwacht und gesteuert werden. Dadurch sollen Energie und Wasser effizienter genutzt, Engpässe identifiziert und beseitigt werden können. Ein Tool hierfür ist das Laundry Dashboard. Es ermöglicht die Übersicht über Leistungen, Kosten und Erträge einer Wäscherei in Echtzeit und via Internet von überall und jederzeit. Damit sollen Kosteneinsparungen bei Personal, Technik und Verbrauch erreicht werden.

Fazit: Das FATEX-Seminar 2014 hat wieder viele Impulse gegeben. Und auch das Rahmenprogramm mit Gansessen und Weihnachtsmarktbesuch kam bei allen Teilnehmern sehr gut an.  set