

## LEAN POWER IM AUTOHAUS HOFF – STEIGERUNG DER PROZESSQUALITÄT

Das Autohaus Hoff hat im Rahmen des LEAN POWER-Programms als einer von sechs Pilothändlern teilgenommen (siehe Equipe 01/2011). Zwischen September und Dezember 2010 wurde in diesem Zusammenhang intensiv an den innerbetrieblichen Prozessen gearbeitet. Nun, vier Monate nach Projektabschluss, wurde bei den Mitarbeitern eine zweite Befragung durchgeführt. Sie soll Auskunft darüber geben, ob und inwieweit aus einem Projekt ein dauerhafter und wirtschaftlicher Prozess werden kann. Es sollte festgestellt werden, inwieweit die gemeinsam vereinbarten Spielregeln und Vorgehensweisen nachhaltig von den Mitarbeitern verinnerlicht und gelebt werden.

Das Ergebnis dieser Befragung: Während zu Beginn des Projektes noch 50 Prozent der Mitarbeiter die Prozessqualität für den Bereich Service mit der Schulnote „1“ oder „2“ bezifferten, so waren es nach Abschluss des Projektes bereits 75,2 Prozent. Ähnlich die Steigerung im Verkauf: von 63,6 Prozent auf 76,8 Prozent. **Fazit:** Vier Monate nach Projektabschluss sind nahezu alle vereinbarten Spielregeln und Standards, die sich die Mitarbeiter auferlegt haben, Teil der täglichen Routine geworden – sie werden „gelebt“. LEAN POWER ist damit keine Eintagsfliege, sondern deckt betriebliche Potenziale auf und sorgt für deren effektive Nutzung.

 Weitere Informationen:  
Broschüre LEAN POWER – für Kundenzufriedenheit und Rentabilität 2011