





- Erklärung der durchgeführten Arbeiten und der Rechnung unmittelbar bei Abholung (tagesaktuelle Abrechnung anstreben).
- Reklamationen umgehend aufnehmen und aktiv bearbeiten - Kundenbindung.
- Aktives Training/Coaching mit Verkäufern und Serviceberatern – auch für Zubehör und Teile (Anstieg um bis zu 10 %).
- Steuerung des Betriebes über Kennzahlen, die auch den Mitarbeitern hinsichtlich ihrer eigenen Einwirkungsmöglichkeiten bekannt sind.

In dieser Beratungsphase werden Sie erleben, wie aus Problemen Lösungen entstehen und wie diese für die Zukunft zwischen den Mitarbeitern verlässlich eingeübt und vereinbart werden.

#### Das ist das Erfolgsrezept für Beratung und betriebliche Weiterentwicklung der IIM GmbH:

Das, was gemeinsam entwickelt und beschrieben wird, hat eine wesentlich höhere Bedeutung für jeden im Betrieb und wird somit überzeugend angewendet. An den eigenen Verbesserungen hält man fest!

Damit die eingeführten Veränderungen nicht nur lange, sondern möglichst „ewig“ halten, vermitteln wir Ihnen daher einfache aber sehr wirkungsvolle Methoden der Nachhaltigkeit. Diese haben neben der Langlebigkeit der vereinbarten Arbeitsweise bzw. des eigenen Verhaltens auch

den Sinn, das eigene Handeln in Frage zu stellen und laufend weitere Verbesserungen zu finden. Es sind einfache Methoden, die „lediglich“ die eigene Disziplin erfordern, dieses auch zu tun. Häufig eines der größten Probleme für Kontinuität und Wachstum.

Die Beratungsleistung des Institut für Innovation und Management GmbH werden durch öffentliche Fördergelder unterstützt, so dass der Kunde z.B. für eine 3-tägige Analysephase einen finanziellen Eigenanteil von 1500,- € investieren muss. Für die anschließende Umsetzungsphase werden je nach Aufgabenstellung, Bedarf und Größe des Autohauses weitere 3 – 6 Beratertage benötigt. Die dazu erforderliche Antragstellung beim Fördergeldgeber wird durch die IIM GmbH maßgeblich vorbereitet und unterstützt.

Der Eigenanteil der Gesamtberatungskosten wird nach unseren Erfahrungen durch die geschaffenen Verbesserungen noch während der Beratungszeit zurückfließen.

**Fazit:** Entwickeln Sie mit uns einen überzeugenden, auf Ihr Unternehmen zugeschnittenen



## INSTITUT FÜR INNOVATION UND MANAGEMENT

Verbesserungsplan, bewerten Sie kritisch die eigene Situation und lassen Sie die „fremden Augen“ Ihre Sichtweise ergänzen. Vereinbaren Sie mit Ihrer Mannschaft selbst entwickelte Lösungen, nehmen Sie die Gelegenheit intensiv wahr, die Optimierungsmethoden anzuwenden und üben sie Disziplin aus, um das Geschaffene zu überprüfen und weiterzuentwickeln. Ein dauerhafter Lohn für die Zukunft, den Sie weiter verstärken können und sollten, indem Sie nach Abschluss der Beratung z.B. im zeitlichen Abstand von einem halben Jahr, einen oder einen halben Tag für neue Impulse und Anregungen investieren.

#### Ansprechpartner und Autor:

Dr. Rawen-Bussow Kuhl ist geschäftsführender Gesellschafter der IIM GmbH

Parkallee 44, 28209 Bremen

Tel: +49 (0)421/178887-0

Fax: +49 (0)421/178887-29

Website: [www.iim-consult.de](http://www.iim-consult.de)

E-Mail: [r-b.kuhl@iim-consult.de](mailto:r-b.kuhl@iim-consult.de)

## AOK und IKK fusionieren – Service für das Handwerk wird groß geschrieben

Mit der Fusion von AOK und IKK am 1. April hat sich die Kassenlandschaft in Niedersachsen neu formiert: Die AOK ist um 285.000 IKK-Kunden auf jetzt 2,45 Millionen Versicherte gewachsen und baut so ihren Status als Marktführer in Niedersachsen und als achtgrößte Krankenkasse Deutschlands aus. „Auch für viele Innungsbetriebe in Niedersachsen wird sich der Zusammenschluss bemerkbar machen, zum Beispiel in einer Reduzierung des Verwaltungsaufwandes“, erklärte Regionaldirektor Carsten Hammler. „Wer bisher sowohl AOK- als auch IKK-Mitglieder im Personalbüro führte, braucht nun die Beiträge zur Sozialversicherung nur noch für eine Kasse zu melden.“

Rund 150.000 Arbeitgeber hatten bisher bei der AOK Niedersachsen Beitragskonten, 35.000 hatten diese bis Ende März bei der IKK; viele davon hatten bei beiden Krankenkassen Mitglieder gemeldet. Diese Betriebe sparen jetzt die Verwaltungsmehrarbeit. „Worauf Arbeitgeber nach meiner Erfahrung aber mindestens ebenso großen Wert legen, ist die persönliche Beratung in allen Angelegenheiten der Sozialversicherung“, so Hammler. „Mit über 500 Firmenkundenberatern im Außen- und Innendienst lassen wir keinen weißen Fleck auf der Niedersachsen-Karte“, fügte er hinzu. Als zusätzliche wichtige Service-Elemente nennt Hammler die Internet-Seite [www.aok-business.de](http://www.aok-business.de) mit Personalrechtsdaten-

bank, Gleitzoneurechner und Expertenforum sowie regelmäßige Arbeitgeber-Seminare und das Unternehmermagazin „Praxis aktuell“.



Carsten Hammler

Die AOK steht für kompetenten Service, gute Beratung und finanzwirtschaftliche Stabilität. 2009 konnte sie einen Überschuss von 69 Millionen Euro erwirtschaften und auf dieser Basis ihren eigenen Versicherten ebenso wie denen der IKK einen Zusatzbeitrag für 2010 ersparen. Interessante geldwerte Vorteile für Arbeitgeber in Industrie, Handwerk und Dienstleistung hält die AOK im

Bereich „Gesundheit in der Arbeitswelt“ bereit: „An die 100.000 Beschäftigte in Niedersachsen haben 2009 von unseren Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung profitiert. Die Palette der Angebote reichte von Team-Coachings beim Schuhhersteller über Fitness-Tests im Amtsgericht bis zu Ergonomie-Workshops für öffentliche Verkehrsbetriebe oder die Feuerwehr“, erläutert Hammler.

Auch bisher war die AOK Niedersachsen stark im Handwerk verankert. Nach der konstituierenden Sitzung des Verwaltungsrates am 8. April soll zusätzlich ein Handwerker-Beirat eingesetzt werden. Zudem plant die AOK, neue passgenaue Service- und Gesundheitsangebote für das Handwerk zu entwickeln. Dazu werden kurzfristig Handwerksbetriebe in ganz Niedersachsen nach ihren individuellen Bedürfnissen befragt. Am 1. April ist die AOK auch den Unternehmervereinigungen Handwerk Niedersachsen e.V. beigetreten.

