

Kundendenken im Staatsbetrieb



Zur Person:

Dr. Rolf Steiner, Institutsleiter

Zum Unternehmen:

Staatliches Weinbauinstitut Freiburg

www.staatsweingut-freiburg.de

Branche: Wissenschaft/Agrar

Mitarbeiter: 100

„Wer sind Ihre Kunden?“ Wenn ein Berater diese Frage in einer Firma stellt, ist das nichts Ungewöhnliches. Für ein staatliches Institut, das vor allem aus öffentlichen Geldern finanziert wird, fordert das allerdings einen Perspektivwechsel. In den vergangenen Jahren haben wir immer mehr unternehmerisches Denken gelernt und arbeiten inzwischen deutlich effektiver, womit wir unseren Partnern einen echten Mehrwert liefern. [Die TEMP-Methode®](#) ist dabei eine enorme Hilfe. Immerhin müssen wir bei unserem Jahresbudget von fünf Millionen Euro rund zwei Millionen selbst erwirtschaften. Das funktioniert nur, wenn auch die Geldgeber etwas davon haben.

Als Staatliches Weinbauinstitut sind wir Dienstleister für die Weinbaubetriebe in Baden-Württemberg und informieren sie kostenlos zu allen Fachfragen (Pflanzenschutz, Düngung, Technik, Ertragsregulierung etc.). Gleichzeitig forschen wir auf diesem Gebiet, züchten neue Rebsorten (Entwicklungszeit: 30 Jahre) und übernehmen Aufträge von Industrie und Europäischer Union.

Was uns in jüngster Zeit am meisten vorangebracht hat, ist die Beurteilung von [Führungskräften](#) durch ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Vor vier Jahren haben wir das auf Anregung der [tempus-Berater](#) zum ersten Mal gemacht, vor zwei Jahren dann wieder. In diesem Zeitraum verbesserten sich die Bewertungen deutlich, denn die Führungskräfte wissen seitdem viel genauer, was ihre Leute tatsächlich brauchen. Die Zufriedenheit in unserem Institut ist stark gewachsen. Wir haben auch Prozesse durchleuchtet und gemerkt, dass es zwischen den Abteilungen immer wieder zu Meinungsverschiedenheiten über die Nutzung unseres Versuchskellers kam. Den Unmut konnten wir durch eine transparente Regelung beseitigen.

Den [TEMP-Award 2015](#) haben wir für unseren [Ziele-Prozess](#) erhalten. Im vergangenen Jahr haben die Referatsleiter ihre Jahresziele präzise aufgelistet und für alle einsehbar gemacht. In diesem Jahr wurde das nun auf alle Beschäftigte heruntergebrochen. Wenn alle ihre Ziele kennen, für die ihre Arbeitskraft eingesetzt werden soll, trägt das erheblich zur Motivation und zum Betriebsfrieden bei. Psychologisch war es allerdings gut, dass wir mit den Führungskräften begonnen haben.

Als weitere Verbesserung fragen wir bei unseren Seminaren am Ende immer die Zufriedenheit der Teilnehmer ab. Ergebnis: Die Besucher wünschen sich nichts mehr als praxisbezogene Informationen. Sie wollen mehr „Rezepte“ und weniger Forschungsergebnisse. Darauf müssen wir uns mit unserem wissenschaftlichen Hintergrund alle noch besser einstellen.

