

## Statt blinder Flecken klarer Durchblick

**Zur Person:**

Sven Lindig, Geschäftsführer

**Zum Unternehmen:**

LINDIG Fördertechnik GmbH

[www.lindig.com](http://www.lindig.com)

Branche: Logistik/Maschinengroßhandel

Mitarbeiter: 260

Jeder Chef hat seine Steckenpferde. Themen, in denen er sich bestens auskennt und bei denen er unerbittlich Spitzenleistung einfordert. Doch es gilt auch das Umgekehrte: Jeder Chef hat blinde Flecken. Arbeitsbereiche, in denen zur Weiterentwicklung der Firma unbedingt mehr getan werden müsste, die sich aber unterhalb des Radars der Führungskraft befinden. Wer beseitigt diese blinden Flecken? Uns ist das mit großem Erfolg durch die TEMP-Methode® gelungen.

Die LINDIG Fördertechnik GmbH hat zwei Schwerpunkte: den Verkauf und die Vermietung von Gabelstaplern – da sind wir Marktführer in unserem Gebiet – und die deutschlandweite Vermietung von Arbeitsbühnen für Industrie und Bau. Vor sechs Jahren bin ich bei einem tempus-Unternehmertag in Nürnberg auf die [TEMP-Methode®](#) gestoßen. Wir steckten gerade in den Vorbereitungen für die familieninterne Unternehmensnachfolge – und da kam mir der „Werkzeugkoffer“ dieser Methode gerade recht. Mit den Tableaus lassen sich alle relevanten Bereiche (T – Teamchef, E – Erwartungen des Kunden, M – Mitarbeiter, P – Prozesse) schnell durchleuchten. Und dabei stößt man dann zielgenau auf die blinden Flecke.

Wir haben zwei Bereiche mit erhöhtem Handlungsbedarf entdeckt. Zum einen wollten wir unbedingt mehr tun, um die Kundenzufriedenheit weiter zu erhöhen. In Folge haben wir insbesondere das Reklamationsmanagement professionalisiert. Heute bekommen Kunden deutlich schneller eine Reaktion, wenn etwas nicht wie bestellt funktioniert. Reklamationen werden sehr zügig abgearbeitet.

Der andere Bereich sind die Mitarbeiter, die wir als Mitdenker gewinnen wollen. Wir haben den kontinuierlichen Verbesserungs-Prozess (KVP) eingeführt und unsere Leute ermutigt, Ideen für einen effektiveren Betriebsalltag einzubringen. Dazu wurden auch Prämien ausgelobt. Durch das Vorschlagswesen haben wir schon über 100 Anregungen aus der Mitarbeiterschaft bekommen, die uns erheblich vorangebracht haben.

Besonders wichtig für uns war es aber auch, uns konsequent strategisch auszurichten. Wir machen nun regelmäßig Strategietage und haben uns mit unserem Firmenslogan „LINDIG kann auch Ihr Problem“ nach außen neu aufgestellt. Unser Jahresmotto 2015 lautet: „Jeder zählt. Miteinander sind wir die Problemkönner“. Alle Mitarbeiter besitzen nun ein Heft mit unserem Leitbild, das auch schon in Bewerbungsgesprächen eine wichtige Rolle spielt.

Der Durchblick dank der [TEMP-Methode®](#) gibt mir den Kompass, um an den wichtigsten Stellen am Unternehmen zu arbeiten und nicht nur bei meinen Lieblingsthemen zu verharren. Ich will keine Ruhe geben, bis wir in allen Bereichen die Note 1 oder 2 stehen haben – was in der Tat ein ehrgeiziges Vorhaben ist.

