

Eine erfolgreiche Übung in „Machen lassen“

Im Onlinehandel ist es meistens hektisch. Die gute Bewertung für die schnelle und perfekte Lieferung sitzt uns eigentlich immer im Nacken. Als "Senior" im Unternehmen bin ich oft verleitet, meine "Erfahrung" in Form konkreter Anweisungen an die Teams und meine Führungskräfte weiterzugeben. Nur die tiefe Überzeugung, dass nur selbstständig agierende Menschen innerhalb Ihrer gesteckten Leitplanken zu Höchstleistungen fähig sind, hält mich meistens zurück.

Kurz vor Black Friday war es wieder mal so weit. Es gab noch viel, zu viel zu tun. Hierzu gehörte auch das Onboarding von neuen Mitarbeiter/innen aus der Zeitarbeit. "Ich sehe noch keine Namen in der Teamplanung der heißen Phase." Eine Feststellung von mir, die Lina, unsere Teamkoordinatorin nicht wirklich aus der Ruhe brachte.

Zu ihren Aufgaben gehört die enge Abstimmung mit den Zeitarbeitsunternehmen in der Region. Konkret heißt das: Zum Black Friday verdoppeln wir unser Team! Entsprechend lange Listen unserer Dienstleister hatte ich auf ihrem Bildschirm schon gesehen. Aber es war eben noch nichts konkret. Das machte mich nervös. In den letzten Jahren war ich persönlich intensiv in diesen Prozess involviert. In der Zwischenzeit hatten wir uns viel mit dem Thema Selbstorganisation und dem Übernehmen von Verantwortung beschäftigt und daher dachte ich, ich könnte schon wieder ein bisschen mehr abgeben. Hatte ich mich geirrt? Wäre fatal.

"Wir machen das diesmal anders. Wir geben den Firmen nicht einfach ein Mitarbeiterprofil und schauen dann, was kommt, sondern wir machen einen Eignungstest und suchen uns die Mannschaft aktiv aus. Der Test besteht aus einem theoretischen Teil in Form eines Fragebogens, einem Firmenrundgang zum Kennenlernen der Arbeitsplätze und einem praktischen Teil in unserem Schulungslager. Den Test haben Dominik (ein Teambetreuer) und ich gemeinsam ausgearbeitet und den ziehen wir auch zusammen durch!"

Schweigen am anderen Ende der Leitung. Eine Castingshow für 2 Wochen Zeitarbeit. So einen Qu..... hatte ich noch nie gehört. "Denkt Ihr, der Aufwand steht im richtigen Verhältnis zum Ergebnis?" Eine berechtigte Frage, wie ich fand.

Dann dachte ich zurück an die gleiche Zeit im letzten Jahr. Knapp 75 neue Gesichter an 'dem' Freitag im Jahr, eine riesige Herausforderung für die Stamm-Mannschaft bei der Einarbeitung und ein damit verbundener Effizienzverlust von 35% über die gesamte erste Woche.

"Das werden wir sehen. Aber wir sollten nicht immer nur von Qualität sprechen und dann an entscheidenden Punkten rein quantitativ handeln" war Lina's irgendwie logische Antwort. Ein Restzweifel blieb, bis ich die gut koordinierten Gruppen von Menschen in unserem als Schulungslager umgebauten Besprechungsraum und im Betrieb gesehen habe. Einige von ihnen sah ich nie wieder. Andere habe ich als wertvolle Verstärkung unseres Kernteams schätzen gelernt.

Der Effizienzverlust war in diesem Jahr geringer. Es gibt hier immer noch Luft nach oben. Aber eines steht fest: Wir sind noch nie zuvor so entspannt in die Hochsaison gestartet! Vorbereitung lohnt sich eben doch! Und vor allem: als Chef mal die Füße still zu halten und in die Kompetenz seiner Mitarbeiter zu vertrauen. Man lernt nie aus!

Eine Mutmach-Geschichte von Frank Hammermeister, Geschäftsführer der Versandmanufaktur, geschrieben im Dezember 2019