

## Die TEMP-Methode®: Erfolgsfaktor 4 = Prozessmanagement

Neben dem Teamchef (**T**), den Erwartungen der Kunden (**E**), den Mitarbeitenden (**M**) sind die Prozesse (**P**) der vierte Erfolgsfaktor.

**Der Erfolg eines Unternehmens beruht weitgehend auf der Qualität, Kundenorientiertheit und Schlankeit seiner gelebten Prozesse und Kultur.**

Die TEMP-Methode® ist ein einfaches Instrument, welche die wichtigsten Elemente zum unternehmerischen Erfolg zusammenbringt. Sie basiert auf vier Erfolgsfaktoren oder Bausteinen mit je sieben Handlungsfeldern und bildet somit ein Kompetenz-Modell für Ihre strategische Unternehmensentwicklung.

### Die vier Erfolgsfaktoren in der TEMP-Methode®



**Teamleiter/Führung:** In KMU leitet oft eine oder mehrere Unternehmerpersönlichkeiten die Firma, er ist Chef seines Teams, gemeint ist auch das Management oder die Führungskräfte. Schlüsselkompetenzen sind unternehmerisches Denken und Handeln, Leadership sowie eine gesunde Selbstreflexion zum Lernen und um sich stetig weiter zu entwickeln.

**Erwartungen der Kunden:** Die konsequente Ausrichtung des Unternehmens auf die Kunden ist der zweite Erfolgsfaktor. Der Kunde – und nur der Kunde – bestimmt, ob das Unternehmen langfristig am Markt eine Daseinsberechtigung hat. Deshalb muss mit einer gelebten Kundenorientierung alles getan werden, um den Kunden zufriedenzustellen oder noch besser, ihn zu einem «Fan» zu machen.

**Mitarbeiter:** Um die ständig wachsenden Ansprüche und Bedürfnisse der Kunden befriedigen zu können, braucht das Unternehmen engagierte Mitarbeiter, die hochqualifiziert und flexibel auf die Wünsche eingehen können. Je besser die Bedürfnisse auch der eigenen Mitarbeitenden erfüllt sind, desto leistungsbereiter und leistungsfähiger sind sie im Sinne der Kunden und Ziele.

**Prozesse:** Bis an den Kunden geliefert werden kann, durchläuft jedes Produkt oder Dienstleistung einen bestimmten Wertschöpfungsprozess. Diese Prozesse müssen möglichst fehlerfrei, kostengünstig und ohne Verzögerung ablaufen. Fehler bedeuten im ganzen Unternehmen eine Möglichkeit um zu lernen und besser zu werden. Ob Gewinn erzielt werden kann, ist stark von der Qualität dieser Prozesse abhängig.

### Systematisch besser werden mit Prozessmanagement

<b>P1: Ordnung halten</b>
<b>P2: Qualität verbessern</b>
<b>P3: Termintreue steigern</b>
<b>P4: Abläufe optimieren</b>
<b>P5: Bestände reduzieren</b>
<b>P6: Arbeitseffizienz messen</b>
<b>P7: Netzwerkbeziehungen entwickeln</b>

Der **Erfolgsfaktor Prozesse** hat 7 konkrete Handlungsfelder. Und jedes Handlungsfeld ist ein konkreter Auftrag für die verantwortliche Führungskraft. Die Umsetzung im Prozessmanagement erfolgt nach dem bekannten **PDCA-Zyklus**:  
**P=plan** > planen heisst Ziele setzen, was in jedem Bereich verbessert werden soll  
**D=do** > Durchführen heisst konkrete Aktionen und Massnahmen durchführen  
**C=check** > Prüfen bedeutet Fortschrittskontrolle  
**A=act** > Verbessern bedeutet kontinuierlich den PDCA-Zyklus durchführen > Wertschöpfung steigt

**Der Prozess der Mitarbeiterentwicklung gestaltet sich wie folgt:**

1. Standortbestimmung anhand eines elektronischen Fragebogens [www.markettraining.ch](http://www.markettraining.ch)
2. Reflektion, Diskussion und gemeinsame Ermittlung des konkreten Handlungsbedarfes
3. Festlegen von konkreten Zielen und daraus abgeleitet die dazu erforderlichen Aktivitäten
4. Aktionspläne, Ressourcen, Mittel, Tools, etc. erarbeiten, Workshops durchführen
5. Neben dem Tagesgeschäft wird ein bestimmter minimaler Zeitrahmen dafür beansprucht

**markettraining** bringt Ihnen die Prozess- und Methodenkompetenz in Ihr Unternehmen und Sie bringen sich, Ihre Mitarbeitenden sowie Ihre unternehmerischen Ein- und Absichten mit.

Auf diese Weise arbeiten Sie sich stetig und systematisch heraus aus dem Durchschnitt hin zur Exzellenz.

### Systematisch besser werden

#### 1. Ordnung halten

- Konsequente Entrümpelung und Sauberkeit im ganzen Betrieb
- Klare Verantwortlichkeit u. Standards, Pläne, Checklisten
- Jeder Arbeitsplatz ist gut organisiert, Verantwortungsmatrix
- Alle Ablagen (physisch und Dateien) sind optimal organisiert, zugänglich

#### 2. Qualität verbessern

- Jeder trägt Verantwortung für seine Qualität > Selbstkontrolle
- Bei jedem Fehler Ursachenanalyse
- Fehlervermeidung als Prinzip
- Fehlerquote ist praktisch Null
- Regelmässige Qualitäts-Audits

#### 3. Termintreue steigern

- Liefertreue messen, visualisieren
- Klare verbindliche Spielregeln und Reaktionszeiten (intern und extern)
- Engpässe und Abweichungen ermitteln und eliminieren
- Kurze, schnelle Informationswege
- Pünktlichkeit in allem leben

#### 4. Abläufe optimieren

- Verschwendungen beseitigen (Suchen, Transportieren, Warten, Fehlerbehebung, Ausschuss)
- Mitarbeiter in Prozessen schulen
- Prozesse mit verantwortlichen Mitarbeitern erarbeiten/hinterfragen
- Durchlaufzeiten messen, reduzieren
- Produktivitätsziele für jeden Prozess

#### 5. Bestände reduzieren

- Ladenhüter entsorgen
- Leertischler-Prinzip einführen
- Alle Bestände im Betrieb hinterfragen und Maximalbestände festlegen
- Kanban-Methode einführen
- Lieferanten geeignet einbinden

#### 6. Arbeitseffizienz messen

- Die Dinge richtig tun
- Kennzahlen für Produktivität
- Leistungsziele zur Effizienzsteigerung vereinbaren
- Verbesserungen visualisieren und belohnen
- Auslastungen hinterfragen und gleichmässig verteilen

#### 7. Netzwerkbeziehungen entwickeln

- Lieferanten als Partner behandeln
- Geschäftspartner pflegen
- Schnittstellen gemeinsam gestalten
- Offene Kommunikation bei Abweichungen und Fehlern
- Win-Win Beziehungen aufbauen
- Gemeinsame Strategien entwickeln