

Pressemitteilung

(Januar 2004)

LIKA – Lernen Im KundenAuftrag

Alsdorf. Gebr. Steffen GmbH praktiziert Ausbildung mit hoher Verantwortung.

Die Auszubildenden von heute sind die Kundendiensttechniker von morgen. Damit Kundendiensttechniker im Handwerk ihre Kunden kompetent bedienen und durch besonderen Service begeistern können, gehört zu einer guten Ausbildung neben fundierter Fachkompetenz auch ausgeprägte Kundenorientierung und das Verständnis ganzheitlicher Zusammenhänge. Doch wo soll diese Qualifikation herkommen? Denn leider bekommen heute die wenigsten Auszubildenden schon während der Ausbildung Gelegenheit, an der gesamten Abwicklung von Kundenaufträgen mitzuarbeiten.

Diesen Grundgedanken greifen die Gebrüder Steffen, Innovation und Service für Wärme und Bad, in ihrer Ausbildungspraxis auf. Unter dem Namen LIKA – Lernen im KundenAuftrag bekommen Auszubildende der Gebrüder Steffen die Möglichkeit, Kundenaufträge eigenverantwortlich und selbständig auszuführen. Anders als in vielen konventionellen Ausbildungsbetrieben, wo Auszubildende in thematisch abgegrenzte Bereiche eingearbeitet werden und nicht selten lange Zeitspannen für nur am Rande fachliche und wenig qualifizierte Arbeiten eingesetzt werden, erhalten die Jugendlichen der Ausbildungsinitiative LIKA von Beginn an Verantwortung und werden in alle ein Kundenprojekt betreffende Abläufe des Unternehmens einbezogen. Entgegen der traditionellen Form der Ausbildung hilft LIKA auf diesem Wege, eine kundenorientierte Qualität der Ausbildung zu sichern. Durch

selbstständiges Ausführen ausgewählter Aufträge, die mit dem Kunden abgestimmt sind, wächst bei diesem Modell der Auszubildende im Verlauf der Ausbildung mehr und mehr in das zukünftige Tätigkeitsfeld hinein. Die ganzheitliche Abwicklung der Kundenaufträge, von der Auftragsannahme, -planung und -ausführung bis zur Abrechnung fördert die kundenorientierte Ausbildung. So entsteht Verständnis für betriebswirtschaftliche Zusammenhänge, für ganzheitliche Projektarbeit und kundenorientiertes Denken. Die Auszubildenden erhalten hierzu von Beginn an die Verantwortung für ihr eigenes Werkzeug und ab dem dritten oder vierten Jahr ein eigenes komplett ausgestattetes Servicefahrzeug, das mit dem LIKA-Logo deutlich macht: Hier arbeiten Auszubildende mit Qualitätsgewährleistung des Chefs – und zu einem nicht unerheblichen Preisvorteil für Kunden. Das Preisargument ist aber nicht der vordergründige Nutzen, der Kunden dazu bewegt, so die Erfahrung im Hause Steffen, gezielt nach den LIKA-Mitarbeitern zu fragen. „Oft hören wir von Kunden: ‚Schicken Sie mir doch ruhig wieder den netten jungen Mann vom letzten mal. Wir sind selbst Eltern/ Großeltern und unterstützen gerne eine Sache, die junge Menschen fördert und auch fordert‘“, so Steffen. Dabei erhalten die Kunden eine engagierte Leistung, erbracht durch hoch motivierte Mitarbeiter – und auf qualitativ höchstem Niveau, da die Arbeit der jungen LIKA-Mitarbeiter durch erfahrene Kollegen fachlich begleitet wird.

So bietet eine ganzheitliche, von Beginn an mit hoher Eigenverantwortung ausgestattete Ausbildung vielfältigen Nutzen: Der Auszubildende, der von Beginn an Verantwortung trägt und damit Vertrauen erhält, identifiziert sich mit seinem Unternehmen und engagiert sich für seine Kunden. Das Unternehmen gewinnt bereits frühzeitig einen vollwertigen Mitarbeiter mit hoher Produktivität. Kunden erhalten eine fachlich kompetente Leistung durch motivierte und engagierte Mitarbeiter. So ist wünschenswert, dass LIKA zu einem Projekt mit Vorbildcharakter und Nachahmungseffekt wird.

Das auftragsorientierte Lernkonzept LIKA, das in Zusammenarbeit mit dem BIBB – Bundesinstitut für Berufsbildung entwickelt wurde, basiert auf einer Verbindung moderner Managementstrukturen mit innovativen

berufspädagogischen Konzepten. „Das seit drei Jahren laufende Projekt kann schon jetzt als durchschlagend erfolgreich bezeichnet werden“, so Steffen. „Gerne“, so Steffen, „unterstützen wir auch andere Unternehmen bei der Einführung dieses erfolgreichen Modells“. Unverzichtbare Voraussetzung für den Erfolg ist allerdings eine gelebte moderne, transparente Unternehmensorganisation und – nicht zuletzt – die Bereitschaft, Vertrauen über Kontrolle, den langfristigen Nutzen für die Kunden, den LIKA-Mitarbeiter und das Unternehmen über den kurzfristigen wirtschaftlichen Nutzen zu stellen.

*Team Steffen AG
Innovation und Service
für Wärme und Bad
Schaufenberger Str. 61
52477 Alsdorf*

*Tel: 02404 5515-0
Fax: 02404 5515-11
EMail: info@steffen.de
Internet: www.steffen.de*

Wir bedanken uns im Voraus für die Zusendung eines Belegexemplares.