

Committed to Excellence

Validierungsbericht

Bewerber:	Fahrschule Welpott GmbH
Standort (des Vor-Ort-Besuchs):	Lübbecke
Datum:	19. März 2010
Teilnehmer/innen:	Dörte Korte (zeitweise) Timo Littschwager (zeitweise) Carolin Lohmeier Meike Wellpott (zeitweise) Melanie Wellpott Thomas Wellpott Hans-Friedrich Siebert (Beobachter)
Validator:	Benedikt Sommerhoff

Teil 1 – Allgemeine Feststellungen des Validators

Zusammenfassung

Durch die drei vorgestellten Projekte werden das Unternehmen und die Dienstleistungsqualität deutlich voran gebracht. Im Rahmen der Projektarbeit sind Lösungen entstanden und umgesetzt worden. Das Verständnis der dem EFQM-Ansatz zugrunde liegenden Philosophie und insbesondere der Grundkonzepte der Excellence ist tief im unternehmerischen Verständnis der Inhaber verankert. EFQM Committed to Excellence ist erreicht.

Übersicht über bei der Validierung mehrfach auftretende Themen

Seit 2007 wurden massive Veränderungen eingeleitet. Das Unternehmen ist in kurzer Zeit deutlich gewachsen.

Die Zahl der Fahranfänger sinkt demografiebedingt deutlich.

Schlüsselstärken

Die Fahrschule Wellpott hat sich als echter Pionier von der Masse der Wettbewerber ganz deutlich abgehoben und sich mit einem eigenen strategischen Konzept für die Zukunft ganz neu aufgestellt. Es besteht ein klarer strategischer Fokus, der in einem der drei vorgestellten Projekte noch weiter geschärft wurde. Erste, schnelle Erfolge bestärken in der Richtigkeit dieser Strategie. Dabei muss und kann Wellpott Unverständnis und Widerstände der eigenen Branche ganz gut aushalten.

Die Innovationskraft ist enorm, es sind grundlegende und zahlreiche Prozessverbesserungen, Produkte und sogar Geschäftsfelder erfolgreich eingeführt worden. Die Unternehmensleitung generiert zahlreiche kreative Ideen und hat inzwischen einen Umgang damit gefunden, der die Organisation und die Mitarbeiter nicht mehr überfordert, sondern mitnimmt. Ideen werden insbesondere auch von außen aufgenommen und durch die eigenen, nach außen gegebenen Impulse werden weitere stimuliert („Extrovertierte Organisation“).

Die Leitung ist dazu bereit und fähig, sich internes und externes Feedback einzuholen. Führungshandeln erfolgt dadurch sehr reflektiert, wird verbessert und weiterentwickelt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind sehr engagiert. In den Projekten haben Sie mit Spaß und zusätzlichem Einsatz und, wenn sie es für nötig gehalten haben, außerhalb der normalen Arbeitszeit gute Lösungen erarbeitet. Den hohen Qualitätsanspruch des Unternehmens erfüllen sie kompetent und mit Stolz.

Es ist eine gute, partizipative und kollegiale Führungs- und Unternehmenskultur

Levels of Excellence – Committed to Excellence

erlebbar.

Im Projekt effiziente Weiterbildung sind Qualitätsstandards eingeführt worden, die dem Anspruch des Unternehmens gerecht werden.

Kundenfeedbackinstrumente werden genutzt, um Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und Maßnahmen umzusetzen. Insgesamt besteht eine gute Kundenorientierung und die eigenen Dienstleistungen und das eigene Auftreten werden durch die Kundenbrille betrachtet. Die Leitung hat ein gutes Einfühlungsvermögen in die Kundenperspektive.

Ein geeignetes Netzwerk von Spezialisten und Organisationen wird gezielt zum Aufbau der Geschäftsfelder genutzt.

Schlüsselverbesserungspotenziale

Zunächst einmal gilt: weiter so. In der Aufbauphase wurde wichtige Prozesse und Lösungen geschaffen. Die gestartete Neupositionierung und der neue Außenauftritt sind in Arbeit und werden einen weiteren Meilenstein darstellen.

Das Unternehmen befindet sich im Übergang zwischen Aufbauphase und Ausbauphase. Dafür erforderliche Veränderungen müssen nun erkannt und benannt werden. Es ist wichtig, die Angemessenheit von Projektvolumen und Entwicklungsgeschwindigkeit zu beachten, wie das schon selbst zunehmend erkannt wurde.

Qualitätsstandards sollten auf alle relevanten Bereiche ausgedehnt werden (auch für das Projektmanagement). Nach Ende der Aufbauphase kann ein Kern stabiler Prozesse und Strukturen etabliert werden. Das Prozessdenken ist zu stärken. Der „Kern“ erleichtert dann den Ausbau.

Unternehmenssteuerungsinstrumente müssen auf- und ausgebaut werden. Dazu gehört ein Kennzahlencockpit (oder in der Fahrschule vielleicht besser „Amaturenbrett“) und Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern.

Eine **Einschätzung**, wie gut der Bewerber das EFQM-Modell für Excellence verstanden und umgesetzt hat. Eine **Empfehlung** für die weitere Vorgehensweise.

EFQM-Ansatz wird bestens benutzt, um das Unternehmen weiter zu entwickeln.

Mittelfristig ist eine Bewerbung um den Ludwig-Erhard-Preis (Ziel: Finalteilnahme) erreichbar. Dazu müssen allerdings die Kennzahlen zur Unternehmenssteuerung und die Qualitätsstandards (Prozesse) ausgereift sein.