

ERFOLGS- FAKTOREN

DIE GROSSE SELBSTBEWERTUNG DES DEUTSCHEN HANDWERKS

Ergünden Sie, wie Ihr Betrieb noch erfolgreicher werden kann

Wo liegt der Schlüssel zum unternehmerischen Erfolg im Handwerk?

Erfolgsfaktoren gibt es in zahlreichen Bereichen – von der Produktentwicklung über die innerbetriebliche Organisation bis zu Personalführung, Marketing/Vertrieb und Kundenbetreuung. Doch an welchen Stell-schrauben lohnt es sich für Handwerksbetriebe besonders zu drehen? Wo liegen Möglichkeiten, sich von Anderen sichtlich zu unterscheiden und für die Kunden und den eigenen Betrieb einen wahrnehmbaren Mehrwert zu schaffen? Der zweite Teil von Manufactum gibt Antworten auf diese Frage. Grundlage dafür ist eine breit angelegte Befragung unter Handwerksbetrieben.

**Ein ausgeklügeltes Modell misst
Erfolgsfaktoren im Handwerk**

Als theoretische Basis für die Handwerksstudie wurde ein Modell entwickelt, das entscheidende Erfolgsfaktoren systematisch unter die Lupe nimmt. Dieses so genannte Business Excellence Modell identifiziert zahlreiche Stellgrößen des Geschäftserfolgs im Handwerk. In einer ganzheitlichen Betrachtung verdeutlicht es, wie Elemente der Betriebsführung im Zusammenspiel mit Handwerksleistung, Personalmanagement und Kundenmanagement zum Erfolg beitragen. Ausgehend von diesem Modell wurde ein Fragebogen für die Selbstbewertungen entwickelt, der mehr als 170 relevante Einzelaspekte erfasst.

**Über 1.200 Betriebe bewerten sich
selbst**

In der Selbstbewertung halten sich die teilnehmenden Betriebe den Spiegel vor: Über einen Online-Fragebogen nehmen alle Teilnehmer eine freiwillige und ehrliche Selbsteinschätzung ihres Betriebs vor. So geben sie beispielsweise Auskunft über die Umsetzung bestimmter Maßnahmen der Kundenbetreuung, über innerbetriebliche Prozesse, ihren Geschäftserfolg, ihr Personalmanagement oder ihre Prognose für zukünftige Entwicklungen. Das Ergebnis zeigt auf, wo der eigene Betrieb im Vergleich zum Durchschnitt und insbesondere im Vergleich zu besonders erfolgreichen Betrieben steht. So können Teilnehmer und Leser der Studie ausbaufähige Potenziale erkennen und bekommen wertvolle Impulse.





Insgesamt 1.270 Entscheider nahmen an der Selbstbewertung teil.

90% der Teilnehmer sind Inhaber oder Geschäftsführer oder bekleiden eine andere Führungsposition. Das Durchschnittsalter lag bei **44 Jahren**.

37% der teilnehmenden Betriebe wurden vor 1990 gegründet, 63 % danach. Die durchschnittliche Betriebsgröße lag bei **9 Mitarbeitern**.

61% der Betriebe sind Einzelunternehmen bzw. **Personengesellschaften**, **39%** weisen als Rechtsform eine **Kapitalgesellschaft** auf.

Die Kundenstruktur teilt sich im Schnitt in **47% Privatkunden**, **41% gewerbliche Kunden** und **12% öffentliche Auftraggeber** auf.

19% der Teilnehmer gaben an, **Umsätze auch im Ausland** zu erwirtschaften.

Die Methodik im Überblick

- Die Studie wurde von ServiceBarometer AG München unter der Leitung von Dr. Frank Dornach und Gabriele Müller durchgeführt.
- Aktualisierung des Business-Excellence-Modells für das Handwerk
- Anpassung des Fragebogens zur Selbstbewertung auf aktuelle Themen
- Versand der Einladungen an Handwerksbetriebe schwerpunktmäßig aus dem Bauhaupt- und Ausbaugewerbe (bundesweit)
- Online-Selbstbewertung durch 1.270 Betriebe von Februar bis April 2011
- Auswertung von über 170 Einzelaspekten der Selbstbewertung
- Identifikation der aktuellen Erfolgsfaktoren
- Versand von individuellen Betriebsreports an die Teilnehmer
- Aufbereitung der nationalen Ergebnisse für Manufactum und online auf www.handwerks-studie.de

VERGLEICHEN SIE SICH MIT DEN BESTEN

Mit Manufactum profitieren Sie von den Erfolgsgeheimnissen der Top-10-Betriebe

Um zu verdeutlichen, welche Faktoren im Handwerk stärker als andere zum Geschäftserfolg beitragen, haben wir dem durchschnittlichen Ergebnis aller Betriebe das Ergebnis der besten 10 Prozent gegenübergestellt. So können Sie schnell erkennen, was Top-10-Betriebe in der Spitze anders und maßgeblich besser machen als der Durchschnitt.

Um die Gruppe der Besten zu identifizieren, wurde ein Index aus folgenden Angaben gebildet:

- die derzeitige und zukünftig erwartete Geschäftssituation
- die Profitabilität der Aufträge
- das gegenwärtig realisierte Preisniveau
- das erwartete Preisniveau
- die erwartete Anzahl der Beschäftigten innerhalb der kommenden 12 Monate

Die 10 Prozent aller Betriebe, die gemessen an diesem Index das beste Ergebnis erreicht haben, begründen die Top-10-Gruppe. Das sind insgesamt 132 der teilnehmenden Betriebe.

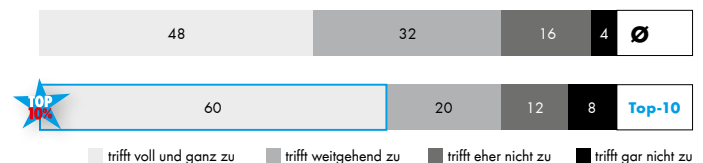


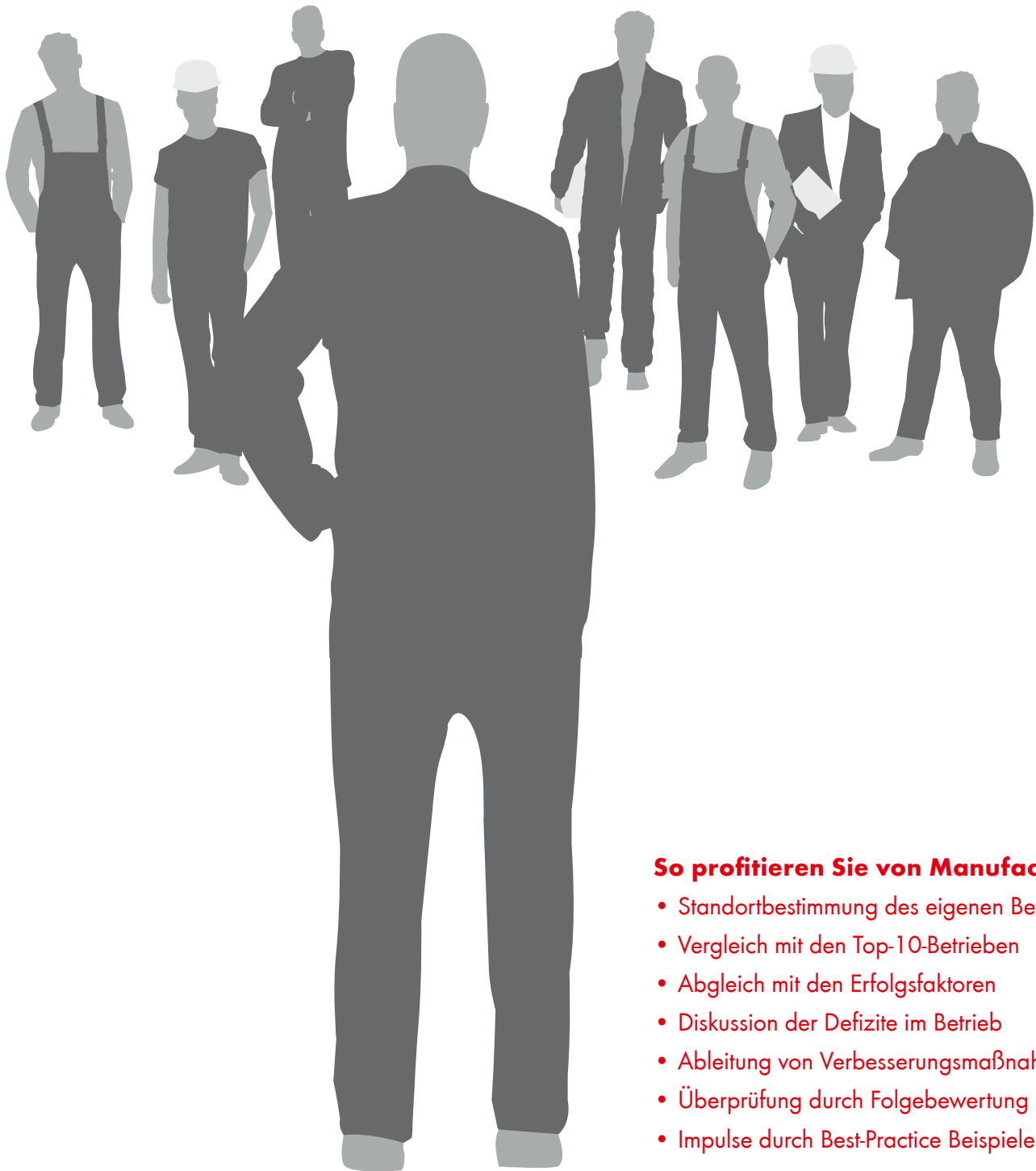
Fragen, in denen sich die Top-10-Gruppe besonders deutlich vom Durchschnitt unterscheidet, sind mit dem Top-10-Stern als Erfolgsfaktor gekennzeichnet.

Wir haben zur Identifizierung von Erfolgsfaktoren nur die Antworten herausgestellt, bei denen im Bereich „trifft voll und ganz zu“ eine deutliche Mehrnennung bei Top-10-Betrieben zu verzeichnen war – mehr als 10% Plus gegenüber dem Durchschnitt.

Hinweis: Rundungsbedingt können die Gesamtwerte von 100 Prozent als Summe abweichen. Fehlende Antworten oder „Kann ich nicht beurteilen“ sind nicht ausgewiesen.

So haben wir die Erfolgsfaktoren gekennzeichnet:





So profitieren Sie von Manufactum

- Standortbestimmung des eigenen Betriebs
- Vergleich mit den Top-10-Betrieben
- Abgleich mit den Erfolgsfaktoren
- Diskussion der Defizite im Betrieb
- Ableitung von Verbesserungsmaßnahmen
- Überprüfung durch Folgebewertung
- Impulse durch Best-Practice Beispiele in Kapitel 3