



# der möbelspediteur

Das große deutschsprachige Fachmagazin für Umzug und Logistik



Personalführung:

# Betriebsanleitung für Mitarbeiter

Deutschlands  
größtes  
Umzugsportal

# Nr. 1

[www.immobilienscout24.de](http://www.immobilienscout24.de)



## Personalführung:

# Betriebsanleitung für Mitarbeiter

Die Zeiten für Unternehmer haben sich gewandelt: Heutzutage müssen Firmen gute Arbeitgeber sein, denn Fachkräfte stehen längst nicht mehr Schlange und bitten um Arbeit. Dass die Arbeit in der Möbelspedition keine leichte ist, wie gutes Fachpersonal im Unternehmen gebunden werden kann und welche Verhaltensmuster Unternehmer vermeiden sollten, zeigt unser Spezial auf.

Das wichtigste Kapital eines Unternehmens sind seine Mitarbeiter. Das gilt im verstärkten Maß für Dienstleistungsbranchen wie das Möbeltransportgewerbe. Nur billig funktioniert hier auf Dauer nicht wirklich. Wer auf Billigumzüge setzt, kann seinen Mitarbeitern keine angemessenen Gehälter zahlen. Wer kleine Gehälter bezahlt, wird damit schwer Fachkräfte anlocken können. Zudem muss er damit rechnen, dass ihm die guten Leute davonlaufen. Denn 100 Euro mehr im Monat können durchaus Anreiz genug sein, mit fliegenden Fahnen die Stellung zu wechseln. So sehen sich zwei von drei Arbeitnehmern nach erfolglos verlaufenen Gehaltsverhandlungen nach einem neuen Job um. Zu dem Fazit gelangt eine Untersuchung des Online-Jobportals karriere.at, das 548 Arbeitnehmer und 134 Arbeitgeber befragte. „Leistungsgerechte Entlohnung ist für die meisten Arbeitnehmer sehr wichtig“, sagt Oliver Sonnleitner, Geschäftsführer des Portals. „Chefs, die nur im Hinblick auf möglichst niedrige Mitarbeitergehälter verhandeln, tun sich so auf lange Sicht selbst nichts Gutes.“

Gute Fachleute wachsen nun einmal nicht einfach auf Bäumen. Ausgebildete Kraftfahrer mit der Bereitschaft, neben der Fahrtätigkeit noch einen Möbelwagen zu be- oder entladen beziehungsweise Pack- oder Montagetätigkeiten auszuführen, sind schwer zu finden. Weder Schreiner, handwerklich geschulte Mitarbeiter noch Verpackungsspezialisten betteln zu Dutzenden um einen Job. Selbst gute, leistungsfähige Träger sind rar.

Haben sich gut eingearbeitete Möbelpacker nach einiger Zeit als zuverlässig erwiesen und gezeigt, dass sie der anspruchsvollen und schweren Arbeit in einem Möbeltransportunternehmen gewachsen sind, entscheiden sich viele Möbelspediteure, diese zu Fachleuten auszubilden – fast immer eine lohnende Investition!

Doch wie findet man heutzutage überhaupt noch neue Mitarbeiter? Oder anders gefragt: Wie behält man sie? Genau das haben wir mit Andreas Bubner von Haberland-Umzüge (Seite 12), Horst Baur von Andreas Christ Spedition aus Heilbronn (Seite 14) und Peter Suhrbier von Die 3 Umzüge aus Rostock (Seite 16) drei gestandene und langjährige Unternehmer gefragt. Wobei im Falle Christ noch eine Besonderheit dabei ist, denn mit Wilfried Gsell kommt zudem ein Mitarbeiter zu Wort, der seinem Arbeitgeber jetzt seit 50 Jahren die Treue hält.

## Motivierter arbeiten?

Wer seine Mitarbeiter halten will, muss wissen, was ihnen im Job wirklich wichtig ist und durch was sie sich motivieren lassen. Einen Einblick gibt die neue Studie „Arbeitsmotivation 2015“. Sie befragte im Frühjahr dieses Jahres über 1.000 Bundesbürger. Das gute Verhältnis zu Kollegen und zum Chef ist demnach der Top-Motivator der Deutschen im Job. 65 Prozent der Arbeitnehmer gehen mit mehr Spaß an die Arbeit, wenn sie mit anderen Mitarbeitern und Vorgesetzten gut auskommen. Gegenüber dem Vorjahr ist die Zustimmung zu fast allen wichtigen Motivationsfaktoren gesunken. „Das passt zu unserer Studie zur Jobzufriedenheit“, so Herwarth Brune, Geschäftsführer der Manpower-Group, die die Studie in Auftrag gegeben haben. „Diese zeigt, dass Arbeitnehmer generell unzufriedener im Job sind als 2014.“ Für den Arbeitsexperten ist dies ein Zeichen der anziehenden Konjunktur: „Die Mitarbeiter sind derzeit stark ausgelastet. In diesen stressigen Zeiten wirken ein ernstgemeintes und gut platziertes Lob vom Chef sowie der Zusammenhalt im Team besonders motivierend.“

Möglichkeiten zur freien Zeiteinteilung spornen nur noch jeden zweiten Mitarbeiter an, 2014 waren es noch zwei Drittel. Auch flexibles Kommen und Gehen im Rahmen einer Gleitzeit oder eines Arbeitszeitkontos motivieren nur noch jeden zweiten Arbeitnehmer (50 Prozent). Im Vorjahr war dies noch bei 67 Prozent der Fall. Für 42 Prozent der Deutschen ist es wichtig, auch nach Feierabend den Kontakt zu anderen Kollegen zu pflegen und gemeinsam etwas zu unternehmen (2014: 45 Prozent). Speziell in Stresszeiten rücken dafür praktische Gesten auf, die im Tagesgeschäft helfen. Ein Sechstel der Deutschen spricht beispielsweise auf die Snack-Box mit Süßigkeiten positiv an

- im letzten Jahr waren das nur elf Prozent. 14 Prozent (+6 Prozent) finden es motivierend, wenn Kollegen mitdenken und beispielsweise Kuchen fürs Team mitbringen. „Auch wenn sich die Zustimmung zu einzelnen Punkten jedes Jahr verändert, bleiben Wertschätzung, Anerkennung und ein harmonisches Miteinander die entscheidenden Faktoren für die Motivation der Mitarbeiter und damit den Unternehmenserfolg“, sagt Brune.

### Kernmotiv Motivation

„Unengagierte, illoyale Mitarbeiter sind die größten Umsatzvernichter eines Unternehmens“, erklärt Businesscoach Anne Schüller (www.anneschueller.com). „Sie



Immer gut drauf für den Kunden: Harder-Logistics-Teamleiter Ivica Lovric.

hemmen dessen Innovationsfähigkeit, das organische Wachstum und die betrieblichen Zukunftschancen. Denn chronisch unzufriedene Mitarbeiter sind nicht nur öfter krank, sondern vor allem auch destruktiv.“ Die Diplom-Betriebswirtin

schätzt die auf diese Weise entstehenden Produktivitätseinbußen auf 20 Prozent und mehr. „Und weil solche Mitarbeiter durch ihr ständiges Gejammer einen Negativ-Strudel in ihrem Umfeld erzeugen, sinkt die Produktivität der Kollegen, die dies erdulden müssen, um geschätzte zehn Prozent“, so Schüller.

### Initiative „Neue Arbeitsqualität“

Doch was tun als Chef? Bereits 2002 war die „Initiative Neue Qualität der Arbeit“ (www.psyga.info) als gemeinsame Initiative von Bund, Ländern, Sozialversicherungsträgern, Gewerkschaften, Stiftungen und Arbeitgebern gestartet. Denn die Veränderungen am Arbeitsmarkt >>

stellen Unternehmen heute vor neue Herausforderungen und wer seine Mitarbeiter langfristig im Unternehmen halten will, muss oftmals umdenken, sagt INQA klar: „Eine stärkere Mitarbeiterorientierung und das Zusammenwirken von Führungsebene und Belegschaft sind von zentraler Bedeutung. Eine wertschätzende Arbeitskultur trägt zu einer gesunden Betriebsatmosphäre bei. Das sorgt für eine stabile Belegschaft. Überhaupt sollten Mitarbeiter noch viel stärker in den Mittelpunkt gestellt werden. Eine hohe Identifizierung der Beschäftigten mit dem Unternehmen sorgt für geringe Ausfallzeiten. Denn der Geschäftserfolg ist mit der beruflichen Zufriedenheit der Belegschaft immer eng verknüpft.“ Mitarbeiterorientierte Führung ist dabei der Weg, der im Arbeitsalltag zu gesunden, motivierten Mitarbeitern führt - mehr dazu haben wir für Sie auf [goo.gl/R22bVF](http://goo.gl/R22bVF) hinterlegt.

### Verschleißsache Treppenkuli

Doch noch einmal zurück zum Sonderfall Möbelspeditionen: Oftmals kommt eine weit verbreitete Unsitte zum Tragen. Neue Mitarbeiter werden oft nicht von Grund auf angeleitet, sondern erstmal als Treppenkuli missbraucht (frei nach dem Motto: „Da mussten wir alle einmal

durch.“) Vordergründig sind hier die Teamleiter und die „alten Hasen“ schuld. Doch scheint es für so manchen Firmenchef klüger zu sein, diesem „Einarbeitungsprinzip“ einen Riegel vorzuschieben, wenn er nicht riskieren will, dass es nach hinten losgeht. Keiner kann es sich wirklich leisten, willige Mitarbeiter an ihren ersten Arbeitstagen so zu verheizen, dass sie dem Unternehmen schnell wieder den Rücken zukehren.

Ein „Neuer“ wird nie in der Lage sein, von Beginn an 100 Prozent der Leistung eines Fachmanns zu bringen. Doch wenn er von Anfang an gründlich angeleitet wird, kann er schneller als vollwertiger Mitarbeiter eingesetzt werden, als einer, der nur zum Schleppen missbraucht wird. Also: Neulingen von Anfang an richtige Transporttechniken vermitteln, sie nicht nur buckeln lassen, sondern sie in Montagearbeiten mit einbinden, mit Verpackungsarbeiten vertraut machen, beim Beladen des Möbelwagens mit einbeziehen. Alles das in wohl dosierter und ausgewogener Form. Dabei sollte der neue Mitarbeiter nicht überfordert, aber natürlich auch nicht gehätschelt werden. Auf diese Weise erreichen Sie, dass der Neue Gelegenheit erhält, die nötige Kondition aufzubauen und er relativ schnell zu einer brauchbaren Kraft heranwächst, die mehr und mehr selbstständig eingesetzt werden kann. Er erfährt Anerkennung von Kollegen und Kunden. Das



Neue Mitarbeiter als Treppenkuli verschleifen, ist eine immer noch weit verbreitete Unsitte.

stärkt sein Selbstvertrauen und vermittelt ihm das Gefühl „dazu zu gehören“.

Es wird kaum möglich sein, von heute auf morgen die Arbeitsweise eines Teams umzukrempeln. Nur wenn alle nachhaltig überzeugt werden können, ist eine Umstellung auf Dauer überhaupt möglich.

Anerkennung und Wertschätzung der Leistung seitens des Chefs tragen erheblich zur Stimmung eines Teams bei. Ist das Team „gut drauf“, überträgt sich das auf die Arbeitsweise. Und schließlich gehen Menschen, die „gut drauf“ sind, mit Stress viel lockerer um als solche, die „mies drauf“ sind. Übrigens: Ein öffentliches Lob für eine herausragende Leistung ist eine super Motivation. Ist jedoch ein Tadel nötig, dann sollte dieser unter vier Augen ausgesprochen werden, sodass der Betreffende nicht vor versammelter Mannschaft bloßgestellt wird.

Mitarbeiterorientiertes Führungsverhalten trägt nicht nur erheblich dazu bei, übermäßigen Stress und daraus resultierende Gesundheitsprobleme zu vermeiden, es führt auch in aller Regel dazu, dass die Kollegen ihren Job gerne, gut und langanhaltend machen.

Ein Wort zum Schluss: Ein Mitarbeiter der sich ernst genommen und „anständig behandelt“ fühlt ist motivierter, seltener krank und er hat einen wirklichen Grund, nicht das Handtuch zu werfen, sondern der Firma die Stange zu halten.

Hans Peter Menke, Marc Mingstein >>

### Das kostet Sie der Ausfall

Unzufriedene und unmotivierte Mitarbeiter fehlen öfter und produzieren höhere Krankenstände. Wir haben mit dem Kalkulationstool der DMG Service & Technik einmal die Kosten für einen Mitarbeiterausfall berechnet. Grundlage ist der seit Juli 2014 gültige Tarifvertrag des Tarifregisters NRW, nach der ein einfacher Möbelträger 11,31 Euro die Stunde verdient (39-Stunden-Woche). Laut aktueller Zahlen (2014) der AOK fehlt der deutsche Arbeitnehmer im Schnitt 18,9 Tage – wir haben leicht auf 20 Fehltage aufgerundet. Rechnet man mit einem pauschalen Arbeitgeberanteil von 23 Prozent, 10 Feiertagen im Jahr, 24 Urlaubstagen und zehn Tagen im Monat, an denen die 12 Euro Verpflegungspauschale fällig werden, so müsste ihr Mitarbeiter bei einer 100-Prozent-Auslastung 18,56 Euro die Stunde einspielen, bei einer 90-Prozent-Auslastung 20,62 Euro. Zum Vergleich: Ohne einen einzigen Krankheitstag müsste ihr Mitarbeiter „nur“ 16,91 Euro (100 Prozent) beziehungsweise 18,78 Euro (90 Prozent) einspielen. Wer seinen Mitarbeiter durch einen Leiharbeiter ersetzen muss, kann diese Kosten locker verdoppeln. Fällt Ihnen ein ausgebildeter Möbelpacker (Tariflohn 11,91 Euro) aus, steigt die Rechnung um fast einen Euro.