

QUALITÄT ALS OBERSTE MAXIME

Wie die B. A. Rieger Kunststoff-Verarbeitungs-GmbH den Generationenwechsel managt und dabei die Qualität sichert.



Bruno Rieger

Seit über einem halben Jahr bekommt die Firma B. A. Rieger Kunststoff-Verarbeitungs-GmbH monatlich zwei bis dreimal Besuch – von einem Auditor, der die Firma zur ISO-9000-Zertifizierung hinführt. Ziel der Zertifizierung ist weniger das Zertifikat als die umfassende Vorbereitung der Betriebsübernahme durch den Sohn. Bei der wachsenden Betriebsgröße von nun 22 Mitarbeitern sollen zur langfristigen Sicherung der Qualität neue Strukturen eingeführt, Prozesse und Standards dokumentiert und die Verantwortung auf mehrere Mitarbeiter verteilt werden. B. A. Rieger bedient mit individuellen Präzisionsprodukten und Kleinserien in der Kunststoffverarbeitung Geschäftskunden aus den Bereichen der chemischen, pharmazeutischen, Solar- und Halbleiterindustrie. Auch die Konstruktion und Präzisionsproduktion von Spezialgehäusen und Kunststoffmodulen für Reieranlagen stellt ein Leistungsfeld dar. Qualität ist hierbei seit der Betriebsgründung im Jahre 1961 oberste Maxime.

B. A. RIEGER KUNSTSTOFF-VERARBEITUNGS-GMBH

Gewerk:	Kunststoffverarbeitung
Standort:	Müllheim im Markgräflerland
Wirkungsraum:	Lieferung international, Montage 95% regional, 5% bundesweit
Gründungsjahr:	1961
Kundenstruktur:	90% Geschäftskunden, 10% öffentliche Auftraggeber
Mitarbeiter:	22
Internet:	www.riegergmbh.de

Dienstleistung beginnt bei der Angebotserstellung.

„Die Auftragsvergabe erfolgt meist zentral über den Einkauf. Da hier die Ansprechpartner häufig wechseln, müssen wir diese, um den Kunden zu halten, immer wieder neu von uns überzeugen“, berichtet der Inhaber Bruno Rieger. Mit dem Angebot wird ganz bewusst das erste Qualitätssignal gesetzt: Dass das Angebot stets zwei bis drei Tage nach der Anfrage schon beim Kunden liegt, ist ebenso selbstverständlich wie die detaillierte Leistungsbeschreibung inkl. Skizzen und die klare und verständliche Darstellung der Zusammensetzung des Preises. Die Besprechung des Angebots wird den Kunden offeriert und zur weiteren Förderung des persönlichen Kontakts erfolgt oft auch eine Einladung zur Betriebsbesichtigung nach Müllheim im Markgräflerland. Nach einem definierten Zeitraum nimmt Bruno Rieger mit dem Interessenten Kontakt auf und erkundigt sich nach dem Stand der Dinge. Kommt es nicht zum Auftrag, so werden die Gründe hierfür dokumentiert. Ist der Auftrag erteilt, so kann sich der Kunde von der hohen Qualität bei B. A. Rieger überzeugen.

Mitarbeiter bürgen mit ihrer Unterschrift für Qualität. Unter dem Leitsatz „Qualität ist ein unverzicht-

barer Baustein unserer Leistungen“ wurde vor einem Jahr die Qualitätspolitik schriftlich festgehalten. Das Dokument steht auf der Firmenhomepage zum Download bereit. Ein Auszug: „Ein permanentes Ziel unseres Unternehmens ist die ständige Verbesserung in allen Bereichen. Trotz größter Sorgfalt können doch gelegentlich Fehler auftreten. Deshalb wurden erprobte Verfahren eingeführt, um Fehler rechtzeitig entdecken zu können.“ Neu hinzugekommen ist im Zuge der Zertifizierung z. B., dass jeder Mitarbeiter nach Fertigstellung eines Werkteils mit seiner Unterschrift belegt, die Ware nach vorher festgelegten Kriterien kontrolliert zu haben. Bevor das Werkteil die Firma verlässt, wird es nach dem 4-Augen-Prinzip zusätzlich vom Vorgesetzten überprüft. „Unsere Reklamationsquote liegt bei unter einem Prozent. Wir dürfen uns keine Fehler erlauben, der Imageschaden wäre enorm“, kommentiert Bruno Rieger.

Spontane Prämien als Motivationsinstrument.

Den Beitrag der Mitarbeiter zum Erreichen der Qualitätsziele weiß der Inhaber sehr zu schätzen und verwendet zur Sensibilisierung für das Thema Qualität gerne die Symbolik, dass alle an einem Strang ziehen müssen. Es herrscht eine offene Unternehmenskultur; über Fehler und Verbes-

ERFOLGSFAKTOREN DES BETRIEBS

- Top-Angebotsstandard als Erstsiegel für professionelle Arbeit
- Dokumentation der Qualitätspolitik zur Sensibilisierung der Mitarbeiter nach innen und Kommunikation der Standards nach außen
- Offene Unternehmenskultur zur Identifikation von Fehlern und Verbesserungsvorschlägen
- Der Mitarbeiter bürgt mit seiner Unterschrift für die Qualität seiner Arbeit
- Qualitätssicherung der Lieferanten als Baustein der eigenen Qualitätssicherung
- Externe Zertifizierung zur professionellen Begleitung der Betriebsübergabe

serungsvorschläge darf nicht nur, sondern soll sogar gesprochen werden. Es ist definiertes Ziel, ein Umfeld zu schaffen, in dem die Mitarbeiter sich voll und ganz für die Erreichung der Ziele des Unternehmens einsetzen. Deshalb findet alle vier bis sechs Wochen ein Treffen aller Firmenangehörigen zur Besprechung der Auftragslage statt, welches auch Plattform zur Klärung aller offenen Punkte ist. Herr Rieger pflegt engen unmittelbaren Kontakt zu seinen Mitarbeitern und merkt schnell, wenn es Probleme gibt. Prämien werden ausgeschüttet – allerdings nicht im Sinne eines Leistungslohns entsprechend vorher vereinbarter Ziele, sondern zur Motivation ohne vorherige Ankündigung. Hierzu Bruno Rieger: „Von unserem guten Ergebnis geben wir an die Mitarbeiter gerne etwas ab“. Diese danken es – denn der Anspruch der absoluten Termintreue ist oft nur durch „Sonderschichten“ zu halten.

Neue Strukturen – bewährte Qualität. Mit der Einführung neuer Strukturen wurden bei B. A. Rieger in den vergangenen Monaten verschiedene Abteilungen, z. B. für Arbeitsvorbereitung oder CNC-Fräse geschaffen. Herausforderung ist es nun, die Abteilungsverantwortlichen auf ihre Führungsaufgaben vorzubereiten. Der Auditor

wird hierzu spezielle Schulungen durchführen. Als Schulungen sind auch die jährlichen TÜV-Prüfungen zu verstehen, welche die Mitarbeiter im Zuge des freiwilligen Überwachungsvertrags durch den TÜV absolvieren müssen. Nach innen wird dadurch das Know-how der Mitarbeiter „frisch“ gehalten, nach außen gibt das Siegel dem Kunden Sicherheit in puncto Qualität. Eine Qualitätssicherung fordert B. A. Rieger auch von den eigenen Lieferanten. „Die Qualität unserer Dienstleistungen hängt auch von der Qualität unserer Lieferanten ab“, so ist es in der Qualitätspolitik festgehalten. Hier setzt man auf kommunikative und langfristige Zusammenarbeit in der gemeinsamen Schaffung von Werten – mit manchen Zulieferern besteht die Kundenbeziehung schon seit über 40 Jahren und dies ist ein Garant dafür, schnell und flexibel auf die Anforderungen der Kunden reagieren zu können.

Generationenwechsel gut vorbereitet. „Durch die Beratung des Auditors geht ein Ruck durch die Firma. Schon jetzt sind nicht nur für den Betrieb als Ganzes, sondern auch für jeden Einzelnen an seinem Arbeitsplatz Vorteile sichtbar“, resümiert Rieger nach dem ersten halben Jahr der Begleitung. Der Sohn ist in den Zertifizierungsprozess integriert. Nach Abschluss der

Meisterschule und des Studiums an der Berufsakademie soll die Basis zur Übernahme gelegt sein, sodass der „neue“ Dreiklang aus Management, Mitarbeitern und Lieferanten die Qualität der B. A. Rieger-Produkte langfristig sichert.

