

# VIELFALT IN BLAU

„Offenheit“ ist der Kerngedanke des Geschäftsführerehepaars Peters – und ihr Schlüssel zum Erfolg

## Gebrüder Peters Gebäudetechnik GmbH

Gewerk:	Gebäudetechnik
Standort:	Ingolstadt, Bayern
Gründungsjahr:	1903
Wirkungsraum:	europaweit
Kundenstruktur:	10 % privat 30 % öffentlich 60 % gewerblich
Mitarbeiter:	450

[www.gebr-peters.de](http://www.gebr-peters.de)



Fritz und Veronika Peters

## Erfolgsfaktoren

- Sicherstellung der Qualität durch Erarbeitung gemeinsamer Standards mit den Kunden
- Regelmäßige Dokumentation und Aufarbeitung von Kundenrückmeldungen
- Gelebte Firmenkultur und Austausch mit anderen Firmen als Innovationstreiber
- Klarer Fokus auf Ausbildung zur Sicherstellung eigener Fachkräfte
- Mitarbeiterentwicklung und -motivation durch regelmäßige Fortbildungen und familienfreundliche Arbeitsplätze

„Gebäudetechnik aus einer Hand“ ist der Slogan der Gebrüder Peters GmbH. Fritz und Veronika Peters, die seit 1985 gemeinsam das Familienunternehmen führen, verstehen sich als Generalanbieter rund um das Thema Gebäude: neben dem Kernbereich Elektrotechnik bietet die Firma ihren Kunden Leistungen in den Bereichen Elektro, Heizung, Lüftung, Sanitär, Solar, Schlosserei, Stahlbau bis hin zum kompletten Gebäudemanagement an.

„Wir bieten Premiumleistung zu Wettbewerbspreisen.“

Grundlage der Geschäftserfolg des in Umsatz und Mitarbeiterzahl wachsenden Unternehmens ist die Solidität der Handwerksleistung. Fritz Peters beschreibt sein Angebot als „Premiumleistung zu Wettbewerbspreisen“, was aber natürlich nur dann zum Erfolg führen könne, wenn

„Langfristigkeit vor der Profitmaximierung“ im unternehmerischen Handeln stehe. Diese Qualitätsausrichtung verdeutlicht Peters im Gespräch beispielhaft an einem Automobilhersteller, für den Gebrüder Peters an drei Standorten zum Teil das gesamte Gebäudemanagement von der Instandhaltung der Infrastruktur bis zur Sauberhaltung öffentlicher Bereiche übernommen hat.

Durch gemeinsame Workshops mit diesem Kunden und Kooperation mit einer studentischen Unternehmensberatung wurden Qualitätsstandards entwickelt, die die Leistung genau definieren. Eine starre Standardisierung der Arbeitsprozesse wäre dem Qualitätsanspruch jedoch hinderlich, da die Mitarbeiter oft – gerade in punkto Sauberkeit in öffentlich zugänglichen Bereichen – schnell und flexibel reagieren müssen. So arbeitet man bei Peters mit Dringlichkeitsstufen und dafür entwickelten Zeitvorgaben. Innerhalb dieses Rahmens verlässt man sich auf sein „hervorragendes eigenes Personal“, wie Fritz Peters nicht ohne Stolz bemerkt.

## Offenheit als Unternehmensgrundsatz

Eine weitere Maßnahme, die Qualität der Handwerksleistung sicherzustellen, ist neben regelmäßigen Audits des ISO-zertifizierten Unternehmens, das systematische Einholen und die Dokumentation der Kundenmeinung. Durch Feedback-Karten, die den Rechnungen beigelegt werden, wird bei Peters nach der Zufriedenheit der Kunden gefragt – mit einer positiven Rücklaufquote. Im Falle einer kritischen Bewertung wird dabei dem Problem sofort auf den Grund gegangen. Ihren eigenen Qualitätsanspruch verdeutlicht die Firma Peters durch eine konsequent professionelle Außenwirkung. Der Firmenfarbe Blau ist auf dem Firmengelände nicht zu entkommen: Bauliche Details, Firmenbroschüren, der Fuhrpark, die einheitliche Arbeitskleidung der Mitarbeiter – alles ist unübersehbar Peters.

Doch der Erfolg des mittelständischen Unternehmens basiert nicht nur auf der Besinnung auf maximale Qualität, sondern ist vielmehr in der Unternehmensphilosophie begründet. „Offenheit!“ bringen es Veronika und Fritz Peters auf den Punkt: „Offenheit ist das A und O zur Weiterentwicklung, wenn man mithalten will. Bei allen die offen sind, geht die Entwicklung nach oben. Bei allen, die sich abschotten, spürt man zumindest Stagnation.“

Dieses Credo bezieht sich auf alle Unternehmensbereiche: Kundenwünsche, Innovationen, Austausch mit anderen Unternehmen, die Fähigkeit zur Selbstkritik, Mitarbeiterführung und das Beschreiten neuer Wege.

## Professionalisierung in allen Bereichen

Die Flexibilität im eigenen Firmenverständnis hat auch die europaweite Expansion bedingt. „Mit unseren Kunden gehen wir überall hin“, sagt Fritz Peters. Und so sind die Standorte in München, Neckarsulm und Brüssel gerade deshalb entstanden, um die Kunden vor Ort optimal betreuen zu können. Am jüngst gegründeten Standort in Legnica (Polen) setzt man aber nun – unabhängig von den Kunden – vor allen Dingen auf die Marktbearbeitung Osteuropas, gezielt im Hinblick auf erneuerbare Energien wie Photovoltaik und Solar.

Innovation kommt im Betrieb auf vielfältigen Wegen zustande. So arbeitet man – teilweise in Kooper-

ation mit anderen Firmen – in eigens dafür zugeschnittenen Projektteams gezielt an Themen wie Lean Management, Projektentwicklung oder Geschäftsprozessmanagement. Die beiden Söhne der Familie, die eines Tages wieder als „Gebrüder Peters“ die Firma übernehmen wollen, sind bereits jetzt als Inputgeber aktiv und stoßen kontinuierlich die Entwicklung neuer Themen an. Daneben setzen die Peters aber auch auf ein klassisches Vorschlagswesen der Mitarbeiter.

## Hohe Wertschätzung für Mitarbeiter

Die Mitarbeiter sind überhaupt zentral im Geschäftsverständnis der Peters. „Die Mitarbeiter sind für mich das Wichtigste in einer Firma“, sagt Frau Peters, die für den Bereich Personal zuständig ist, „das Team muss passen“. Auf eigene Ausbildung wird großer Wert gelegt, mit einer Ausbildungsquote von ca. 26 Prozent sind sie einer der ausbildungintensivsten Firmen in der Region und wurden dafür 2011 bereits zum zweiten Mal vom bayerischen Innenministerium mit dem Preis „Bayern's Best 50“ für Ihr Engagement im Bereich Ausbildung ausgezeichnet. Mit der eigens gestarteten Offensive „Wähl dein Werkzeug“, die durch einen Internetauftritt und verschiedene Printmedien begleitet wird, treten die Peters aktiv an Schulabgänger heran und versuchen so, qualifizierte junge Leute für ihren Betrieb zu gewinnen.

Doch auch in die festangestellten Mitarbeiter wird viel investiert: Die Peters haben sich als betriebliches Qualitätsziel mindestens eine fachbezogene Fortbildung pro Mitarbeiter pro Jahr gesetzt. Regelmäßige Mitarbeitergespräche haben einen hohen Stellenwert.

Das Thema Vereinbarkeit von Familie und Beruf ist vor allen Dingen Veronika Peters ein Herzensanliegen. Nicht umsonst ist die Firma im lokalen „Netzwerk für Familie“ aktiv und macht sich für familienfreundliche Arbeitsplätze stark. „Wir versuchen, die Mitarbeiter ein Leben lang zu begleiten“, verweist Veronika Peters stolz auf die Leistungen: Die Mitarbeiter von Peters erhalten bei der Geburt eines Kindes eine Prämie, die Firma übernimmt zu einem großen Teil die Kosten der Kita, ermöglicht flexible Arbeitszeiten und zahlt ihren Mitarbeitern einmal jährlich eine steuerfreie Erholungsbeihilfe. Sehr zur Freude der Peters hat dieses Jahr der erste männliche Projektleiter Elternzeit beantragt. In der männerdominierten Branche versucht Veronika

Peters aber auch die Frauen zu fördern. So ist die Firma Peters von Anfang an beim Girls-Day dabei gewesen und versucht, Mädchen ihr Gewerk näher zu bringen. Und da sie auf den Erfolg von Frauennetzwerken zählt, fährt Veronika Peters schon mal mit den Damen der Firma in ein Wellnesshotel und pflegt den informellen Austausch.

## Lebendige Unternehmenskultur als Motivationsfaktor

Neben klassischen Methoden der Mitarbeiterführung setzen die Peters aber durchaus auch auf ungewöhnliche Wege, ihre Mitarbeiter zu motivieren und ein gutes Betriebsklima zu schaffen. So findet der jährliche Azubi-Tag meist in außergewöhnlichem Rahmen statt: In Erinnerung ist etwa ein Ausflug, bei dem die Azubis am Flussufer der Sandrach das indische Springkraut (eine invasive Pflanzenart) entfernten und somit einen Beitrag zum Umweltschutz leisteten. Mit solchen ungewöhnlichen Aktionen motivieren die Peters, die auch privat regional und international in verschiedenen gemeinnützigen Organisationen ehrenamtlich aktiv sind, ihre Mitarbeiter, den Blick über den Tellerrand zu wagen und die Kommunikation untereinander zu befördern. Denn im gegenseitigen Verständnis, im Interesse füreinander und in der Akzeptanz der Verschiedenheit liegt die Unternehmensphilosophie der Peters. „Je besser die Mischung, desto erfolgreicher die Firma. Die Firmen müssen die Gesellschaft widerspiegeln und dürfen nicht parallel dazu bestehen“, beschreibt Veronika Peters ihre Vorstellung von dem, was in großen Firmen heute unter dem Schlagwort „Diversity Management“ propagiert wird.

Diese Firmenkultur, die sichtlich einem unternehmerischen Verantwortungsgefühl entspringt, trägt nicht unwesentlich zum Erfolg der Firma Peters bei und zeigt sich in hoher Loyalität und Motivation der Mitarbeiter. Über ein Drittel der qualifizierten Mitarbeiter ist bereits seit der Ausbildung bei Peters, die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit beträgt elf Jahre. Über sein starkes Mitarbeiterengagement schafft es der Betrieb, der wie viele Mittelständler mit der Industrie um Nachwuchs konkurriert, durch die Schaffung attraktiver Arbeitsplätze qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten. Auf diese Weise begegnet die Firma Peters dem zukünftigen Fachkräftemangel und stellt nicht zu letzt durch eine hochmotivierte Mannschaft die erstklassige Qualität ihrer Leistung sicher.