

Sachbearbeiter – die am meisten unterschätzte Person im Unternehmen

Er ist die am meisten unterschätzte Person in unseren Unternehmen. Er sorgt dafür, dass Dinge in die Wege geleitet werden und der Betrieb läuft. Er weiß alles, was man dazu braucht. Es gibt ihn in jeder Geschlechtsausprägung. Er heißt Sachbearbeiter.

Sachbearbeiter sind Arbeitnehmer, die mit der Bearbeitung von definierten Vorgängen beauftragt sind. Die Funktion ist meist in einer Stellenbeschreibung für bestimmte Arbeitsgebiete und Abteilungen zusammengefasst. Es heißt Sachbearbeitung, weil es sich dabei in der Regel um Verwaltungs- und Büroarbeiten handelt. Sachbearbeiter arbeiten gern zu geregelten Zeiten und sind zufrieden, wenn sie ihr Tagewerk geschafft haben. Aus dem Amerikanischen stammt dazu der Begriff „nine to five worker“. Management und Außendienst haben oft Schwierigkeiten, die Arbeitsauffassung der Sachbearbeitung zu verstehen. Das gilt aber auch umgekehrt. Verwaltungshengste oder -stuten sind keine Sachbearbeiter. Erstere pochen eher auf die Einhaltung von Regeln als auf die Bearbeitung von Vorgängen.

Kunden

Im Verkauf werden Sachbearbeiter auch als Verkaufsinendienst (VKI) bezeichnet. Sie haben normalerweise gute, wenn auch nur telefonische, Beziehungen zu Kunden, weil sie schnell akute Vorgänge für und mit Kunden bearbeiten. Die Fokussierung des VKI und die Lösungsansätze sind immer auf Verkaufsvorgänge bezogen. Ideen beziehen sich auf dieses Umfeld und auf die praktische Arbeit in der Abteilung. Die größten Hemmnisse in der täglichen Arbeit eines Sachbearbeiters sind Vorgesetzte, Außendienstmitarbeiter und fehlende oder unzureichende Entscheidungsbefugnisse.

Außendienst und Vertrieb

Der Außendienst produziert Arbeit für das Unternehmen. Er ist von seiner Fokussierung her auf das Heute und Morgen ausgerichtet und versucht, die Kunden zufriedenzustellen. Sein Kontakt zum Sachbearbeiter hat meist nichts mit der Hereingabe von Aufträgen zu tun, sondern liegt im Umfeld der Kundenbearbeitung. Dabei geht es um Angebote, Reklamationen, Musterbe-

stellungen und ähnliche Vorgänge. Solche Prozesse unterbrechen die Alltagsroutine eines Sachbearbeiters, nach amerikanischen Untersuchungen liegt der Zeitverlust durch solche Unterbrechungen bei 28% eines Arbeitstages.

So wichtig dabei die notwendigen Unterbrechungen sind, so wichtig ist auch die Selbstdisziplin eines Außendienstmitarbeiters, weniger zeitsensible Aufgaben unterbrechungsfrei zu organisieren. Dazu gehört eine realistische Zeitplanung – nicht alles ist „sofort“ – und eine möglichst unterbrechungsfreie Weitergabe von Aufgaben an den Sachbearbeiter, zum Beispiel am Abend für den nächsten Tag. So lassen sich solche Aufgaben problemlos und unterbrechungsfrei ins Alltagsgeschäft integrieren.

Vorgesetzte und Management

Vorgesetzte und Management bemängeln oft beim Sachbearbeiter fehlenden Ideenreichtum und unzureichende Flexibilität. Das ist gut reden, denn wer Ideen hat und sie auch selbst umsetzt, hat auch zusätzlich viel zu tun. Das Management entwickelt Ideen, braucht sich aber mit der Umsetzung nicht herumzuschlagen. Das ist bei Sachbearbeitern anders, denn deren Aufgabe liegt in der Umsetzung. Außerdem liegen auf dem Schreibtisch eines Sachbearbeiters Vorgänge, die erledigt werden

müssen, damit Angebote geschrieben, Aufträge bearbeitet und Rechnungen verschickt werden.

Was zusammenhält

Sachbearbeiter, Außendienstmitarbeiter und Manager sitzen in diesen Positionen, weil sie für ihre speziellen Bereiche besonders geeignet sind. Manchmal sind Sachbearbeiter auch gute Kundenbetreuer, umgekehrt ist das bedeutend problematischer. Manager mit einer Sachbearbeiter-Mentalität kommen immer wieder in die Gefahr, die Arbeit ihrer Mitarbeiter selbst zu machen, weil „man es ja kann“ und auch ganz gerne macht. Umgekehrt ist für den Sachbearbeiter die Managementposition schwierig, denn er ist nicht gewohnt, übergreifend zu denken und zu agieren.

Verständnis für den jeweils anderen und seine Aufgaben sind wichtige Voraussetzungen für ein gut funktionierendes Unternehmen. Das erreicht man zum einen durch gemeinsame Projektarbeit und durch das Hineinschnuppern in andere Arbeitsbereiche und Funktionen. Zeitmanagement ist ein anderes ergänzendes Element, denn es hilft, Arbeit anderer Bereiche besser zu verstehen, sich besser zu organisieren und genauer zu delegieren.

Helmut König, Münzenberg,
www.koenigskonzept.de

Studie zum Weltqualitätstag: Was macht (Produkt-)Qualität aus?

Qualität ist einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren für Unternehmen. Daran soll auch der Weltqualitätstag erinnern, der am 9. November begangen wurde. Qualität weist grundsätzlich individuell gewichtete Definitionskriterien auf. Die Langlebigkeit von Produkten ist dabei für die Mehrheit der deutschen Verbraucher ausschlaggebend (60%). In Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut Innofact hat die Deutsche Gesellschaft für Qualität (DGQ), Frankfurt/Main, im September 2017 rund 1.010 Personen in Deutschland zwischen 18 und 69 Jahren zu ihrem Qualitätsverständnis befragt.

Sicherheit und Preis-Leistungs-Verhältnis

Für die Studienteilnehmer bestimmen zudem Sicherheit (47%) und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis (40%) die Qualität eines Produkts. Die Garantie und eine langjährige Erfahrung/Zuverlässigkeit sind für je 29% der Befragten ein Indiz. Während die Wertigkeit eines Produkts für 28% der deutschen Verbraucher ein Qualitätsmerkmal darstellt, gilt dies bei Nachhaltigkeit für 25% der Befragten. Aspekte wie (Kunden-)Service (12%) und eine wissenschaftliche Grundlage/Forschung (9%)