

EINE ENTSCHEIDUNG MUSS HER

Auch mal ohne Chef!

A blue clay figure is walking on a path of grey, flat stones. The figure is in a dynamic, forward-leaning pose, suggesting movement and balance. The background is a blurred, light-colored surface, possibly a beach or a studio floor.

Die Untiefen auch ohne Chef zu finden
bedarf Übung und Selbstvertrauen

Der Chef war zum Lehrgang gefahren und hatte angekündigt den ganzen Tag nicht erreichbar zu sein. Man war also auf sich gestellt.

Der Trupp, der mit dem Kesseltausch beschäftigt sein sollte, hatte ohnehin noch drei Tage zu tun. Eine wichtige Entscheidung zwischendurch konnte also durchaus auf den nächsten Tag verschoben werden. Und Michael, kurz vor dem Ende seiner Ausbildung, hatte nur Kundendienst zu fahren. Alle anfallenden Themen hatte er bereits erlebt. Ihn konnte nichts mehr verunsichern, nach drei Jahren im Betrieb hat man es eben drauf. Er war sich also auch sicher, den Tag gut rumzukriegen, auch ohne Telefon-Joker beim Chef.

TRAUMJOB MIT BEZAHLTER ANREISE

Der Chef hatte ihm schon am Morgen einen Auftrag in die Hand gedrückt, auf den er sich besonders freute. Anreise zu einem Stammkunden mindestens eine halbe Stunde plus den gleichen Weg wieder zurück. Der Kunde selbst war bekannt und zählte zu den VIP-Kunden. Alle wussten nur Gutes über ihn zu berichten. Die Rechnungen bezahlte er laut Chef wohl immer prompt und die Monteure berichteten von den großzügigen Trinkgeldern. Es war also ein Glückstag für Michael.

GEWISSENSFRAGE

Vor Ort wurde es dann doch noch spannend. Ein Mischer für die Schwimmbadregelung hatte sich offensichtlich verklemmt. Die Demontage war schon recht fummelig und Michael hatte dieses Fabrikat noch nicht in den Händen gehalten. Und obwohl die Arbeit nicht körperlich anstrengend war, lief ihm nach drei Minuten der Schweiß übers Gesicht. Was tun? Den Mischer wieder gangbar machen und nochmals einbauen oder zum nächsten Großhändler telefonieren und nach einem neuen Mischer fragen. Michael entschied sich dann für das Telefongespräch mit dem Händler. So wusste er, ob das Bauteil überhaupt noch an diesem Tag getauscht werden konnte und wie viel es gegebenenfalls kosten würde. Der Mischer war vorrätig und lag bei einem Listenpreis von 150 Euro.

CHEFSACHE

Jetzt wurde es eng. Ein recht kostspieliger Austausch stand als Alternative der Reparatur gegenüber. Solche Entscheidungen traf Michael bisher immer mit einem Rückruf beim Chef. Heute hatte er alleine die Qual der Wahl. Er entschied sich für den Austausch und fuhr zum Großhändler. Der Mischer war dann schnell wieder montiert und die Arbeiten dann

recht zügig erledigt. Trinkgeld gab es auch, aber das dicke Ende konnte ja noch kommen. Am nächsten Tag präsentierte er dem Chef den ausgebauten Mischer. Und dieser bemerkte natürlich sofort die Unsicherheit seines Monteurs. Ja, da muss man eine Entscheidung treffen und mit den Konsequenzen leben. Und in diesem Fall hatte Michael nach dem Geschmack des Chefs gehandelt.

MANÖVERKRITIK

Aus technischer, kaufmännischer und geschäftlicher Sicht war Michaels Entscheidung korrekt gewesen. Das Ding hatte blockiert und war verklemmt. Es war also durchaus möglich, dass das nochmals geschehen würde. Das hätte eine weitere Anfahrt bedeutet und der Kunde wäre zumindest stutzig geworden, was die Kompetenz und die Wirtschaftlichkeit der vorhergehenden Maßnahmen angeht. Das Risiko eines erneuten Versagens innerhalb kurzer Zeit ist mit dem Neuteil deutlich geringer. Hätte Michael jedoch aus der Sicht des Chefs eine falsche Entscheidung getroffen, wäre es Aufgabe des Chefs gewesen, dies aus seiner Sicht ordentlich zu begründen. Sprüche zu klopfen und dabei den jeweiligen Monteur zu verunsichern sollte tabu sein. Die rhetorische Frage „Bin ich denn nur von Idioten umgeben?“ sollte sich ein guter Chef nur daheim im stillen Kämmerchen stellen und niemals lautstark vor den Monteuren. Denn wer seine Mitarbeiter in solchen Situationen hängen lässt, der züchtet sich Monteure heran, die immer häufiger zum Handy greifen. Für Chef und Monteur kann das auf Dauer ein sehr unbefriedigendes Arbeitsklima ergeben. Über eine lange Zeit gut zu harmonisieren setzt Vertrauen voraus. Einerseits in die Entscheidungskraft des jeweiligen Monteurs und andererseits in die Fairness des Chefs. Man wächst mit seinen Aufgaben und Michael hatte gefühlt drei Zentimeter an Höhe gewonnen. ■