

INFORMATIONSMANAGEMENT

Die Flut regulieren



Bild: AndreyPopov / iStock / thinkstock

Informationen wie Montageberichte werden meistens schriftlich festgehalten

Nicht zuletzt das Internet sorgt für eine kaum zu beherrschende Flut an Informationen. Und auch im Betrieb schwappen an jedem neuen Tag weitere Infos rüber zum Monteur. Das will bewältigt werden.

Die Informationsflut nimmt an den meisten Arbeitsplätzen zu und belastet auch den Monteur. Täglich hat er mit Arbeitsanweisungen, mit Kundenaufträgen, dem Wartungsvertrag und technischen Dokumentationen der Lieferanten zu tun. Aktualität und Wert einer Information werden durch die Menge der Angaben nicht gesteigert.

STRATEGIEN BEIM ERFASSEN

Für den Arbeitsablauf sind nur spezielle Informationen notwendig. Je mehr Informationen der Monteur zu lesen hat, desto oberflächlicher wird er bei der Lektüre, denn wer viel liest,

erhöht das Lesetempo. Bei oberflächlichem Lesen muss man meist noch ein zweites Mal lesen, um den Inhalt zu begreifen. Dabei kommt es zu Nervosität und Ungeduld, wenn man lange suchen muss, bis man die wichtige Textstelle gefunden hat. Große Textmengen führen automatisch zu einer Lese-Abwehr. Um schnell voranzukommen, liest der Monteur lange Texte in der Slalomtechnik. Schon beim ersten Lesen sollten deshalb Textstellen gleich markiert oder mit Randnotizen versehen werden. Beim späteren Lesen können wesentliche Punkte schneller gefunden und bearbeitet werden. Beim Querlesen trifft der Monteur eine Selektionsentscheidung

in zwei Stufen. Erstens: Welche Bedeutung hat der Inhalt bei diesem Auftrag? Zweitens: In welcher Reihenfolge sind die Arbeitsschritte vorzunehmen? Ein Grundsatz gilt immer: Je mehr Bedeutung der Text hat, desto geringer sollte das Lesetempo sein, um sich besser zu konzentrieren. Wort für Wort zu lesen entspricht der Schrittgeschwindigkeit beim Autofahren.

Checkliste:

	Ja	Nein
1. Werden Informationen rechtzeitig geliefert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wird der Kunde auch sofort informiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Sind die Infos vollständig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Wissen die Monteure, an wen sie sich bei Rückfragen wenden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ist die Verständlichkeit einer Info garantiert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Wird der Overkill an Informationen beachtet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Sind die Daten auf dem neuesten Stand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Wird zwischen Kann- Soll- und Plus Informationen unterschieden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Ist Hol- und Bringschuld einer Info festgelegt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Je öfter Sie „Ja“ ankreuzen, desto besser ist Ihr Informationsmanagement.

TEMPOLIMIT BEIM LESEN

Hohe Lesegeschwindigkeit verlangt viel mehr Konzentration und strengt mehr an, egal ob Print- oder Online-Lektüre. Mäßiges Tempo ist dauerhaft besser. Genauso wie beim Autofahren in der geschlossenen Ortschaft das Tempo reduziert wird, sollte es auch beim Lesen eines Textes sein. Vor allem, wenn er neu ist. Speed Reading ist nur sinnvoll, wenn man den Text schnell überfliegen will und eine bestimmte Stelle sucht. Geringes Lesetempo kostet Zeit, der Monteur kennt aber anschließend den Inhalt und vermeidet Fehler. Ideal ist der Wechsel zwischen unterschiedlichem Lesetempo, bei dem wichtige Textstellen langsamer gelesen werden.

INFORMATIONEN MANAGEN

Jeder Betrieb muss regeln, welche Informationen Hol- und welche Bringschuld sind. Der Montagebericht ist beispielsweise eine Bringschuld des Monteurs an seinen Chef, Kundenbemerkungen auf dem Bericht kann er interpretieren. Informationen müssen schnell griffbereit sein, also so abgelegt werden, dass man sie schnell findet.

Informationen müssen exakt sein. Ungenaue oder zweideutige Angaben führen zu lästigen Rückfragen an den Sender. Der Sender trägt die Verantwortung für klare Angaben, die eindeutig sind.

INFORMATIONEN BEWERTEN

Ein Unterscheidungsmuster kann sein: muss, kann, plus.

MUSS-INFORMATIONEN

Sie gefährden bei Nichterhalt den Arbeitsprozess oder führen zu Fehlern. Wenn während der Arbeit Fragen auftauchen, braucht der Monteur einen Ansprechpartner auf Kundenseite, der sollte zu Arbeitsbeginn festgelegt werden. Der Kunde muss auch über den Arbeitsumfang und die Dauer informiert werden (Abstellen des Stroms, Geräuschbelästigung, Materialtransport durch das Haus usw.). Oft werden diese Informationen bei Auftragsbestätigung erteilt, sogar schriftlich.

Checkliste zum Stand des Informationsmanagements im eigenen Betrieb

KANN-INFORMATIONEN

sind Informationen, die der Kunde nur auf Anfrage erhält und die den Arbeitsablauf nicht wesentlich beeinflussen. Kann-Informationen sind oft Rückmeldungen des Mitarbeiters über Äußerungen des Kunden an seinen Chef. Dabei geht es auch um weitere Auftragschancen, wenn der Monteur noch zusätzliche Schwachstellen entdeckt und den Kunden und seinen Chef darüber informiert.

PLUS-INFORMATIONEN

Sie haben keinen aktuellen Nutzwert, sondern erweitern eine Information durch Kommentare und eigene Meinungen. Sie sind nur für wissbegierige Kunden geeignet, die über Daten oder gesetzliche Vorschriften mehr wissen wollen. Kunden können nicht erwarten, dass jeder Monteur bis ins kleinste Detail informiert ist und spontan über alles Bescheid weiß. Zur Beantwortung außergewöhnlicher Fragen gehört Expertenwissen, wofür ein zweites Gespräch vereinbart werden sollte. Plus-Informationen sollten zur Chefsache erklärt werden, dann gibt sich der Monteur keine Blöße, wenn er Detailfragen des Kunden nicht beantworten kann.



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an. Telefon (0 62 21) 80 48 82 Telefax (0 62 21) 80 93 41 E-Mail rolf.leicher@t-online.de