

# Schnelle und sichere Angebote

**Der Malerbetrieb Manfred Heck überzeugt seine Kunden mit einer optimalen Organisation und mit Qualität.**



Von links: Sigrid Heck, Auszubildende Salome Bernhardt, Manfred Heck und Ramona Geiss

■ So flexibel wie möglich sein. Das ist das Ziel von Malermeister Manfred Heck, der in Dautphetal-Friedensdorf, ganz in der Nähe von Marburg, gemeinsam mit seiner Frau Sigrid einen Malerbetrieb führt. „Früher waren wir ein bisschen zu starr und auch zu groß. Mit unseren damals sieben bis acht Mitarbeitern musste ich mich zu viel um die einzelnen Baustellen kümmern. Dabei verzettelte ich mich manchmal, arbeitete zu wenig produktiv, und ab und zu hat auch die Qualität gelitten.“ Manfred Heck kann mit Blick auf die Vergangenheit bestens zu den damaligen Schwachstellen stehen. Das Ehepaar Heck erkannte allerdings, dass die Situation nicht ideal war und dass etwas getan werden sollte. Damit man die verbesserungsfähigen Punkte auch alle findet und die Aufgaben professionell in Angriff nehmen konnte, holte man sich externe Hilfe. „Ein befreundeter Berater

kam in den Betrieb und ging mit uns alles durch. Als Unbefangener, der unser Unternehmen von außen beleuchtete, stieß er auf etliche Dinge, bei denen wir zu blauäugig oder gar betriebsblind waren“, so Sigrid Heck. Die erste Konsequenz aus den gewonnenen Erkenntnissen war die Verkleinerung des Betriebs: „Wir entließen Mitarbeiter, und ich konnte wieder mehr auf der Baustelle produktiv dabei sein“, sagt Manfred Heck.

Heute sind die Hecks ein schlagkräftiges Team: die Eltern, Tochter Ramona Geiss, selber Malergesellin, ein weiterer Geselle und ein Lehrling können sich jetzt bestens, ganz persönlich und somit individuell, auf die hauptsächlich private Kundschaft einlassen. Die Mitarbeiter-Reduzierung war das Beste, was die Hecks tun konnten. Als relativ kleine Gruppe sind die Friedensdorfer Maler jetzt in der Lage, noch schneller

als vorher zu agieren oder auch zu reagieren.

Und wie geht man im Malerbetrieb Heck mit Engpässen um? „Da beauftragen wir Leiharbeiter aus den neuen Bundesländern. Mit ihnen sind wir sehr zufrieden, und wir legen immer Wert darauf, dass dieselben Fachleute kommen und dass nicht jedes Mal neue Leute geschickt werden, die wir erst einlernen müssten.“

Auch im ländlich geprägten Friedensdorf und in der gesamten Region des so genannten Hinterlandes sind nicht nur Standardarbeiten gefragt. Regelmäßig kommen auch Aufträge für kreative Malertechniken. Spezialistin hierfür ist Tochter Ramona. Sie kann die Kunden bestens beraten und hat auch das richtige Händchen, um feine und hochkarätige Arbeiten auszuführen. Und, weil sie im gestalterischen Bereich erstklassig ist, konnte sie im Rahmen der Begabtenförderung einen dreiwöchigen Intensivkurs absolvieren.

## Nur die Kunden zählen

Dass man sich im Hause Heck voll und ganz auf den Markt einlässt, das beweist Manfred Heck immer wieder: „Weil es nachgefragt wurde, beschäftigte ich mich auch mit dem Trockenbau, nahm an Kursen bei Herstellern teil und führte schon etliche Aufträge aus, meist im Bereich des Dachausbaus.“

Den Kunden Ideen bringen, das ist die Spezialität der Hecks: „Wir beraten und ziehen dabei alle Register.“ So können Aufträge von Fall zu Fall aufgestockt, können „veredelt“ werden, beispielsweise durch den Verkauf von hochkarätigen Tapeten oder Stuckele-



Manfred Heck an seinem PC

Fotos: Ulrich Schweizer

menten. Und wie verkauft Manfred Heck an die Interessenten? „Beim ersten Gespräch bin ich sehr zurückhaltend. Da versuche ich, mich erst einmal in den Kunden hineinzusetzen und wäge ab, ob er etwas Hochwertiges möchte oder eine 08/15-Standardausführung. Wenn er ein offenes Ohr hat für Neues, dann fahre ich größere Geschütze auf und zeige unsere gesamte Leistungspalette.“

Seit der betrieblichen Umorganisation ist es das Ziel von Manfred Heck, täglich acht Stunden produktiv für den Kunden zu arbeiten. Das war allerdings nur dann zu realisieren, wenn die Büroarbeit rationalisiert und optimiert werden konnte. Ruckzuck entdeckte man diesbezüglich ein Potenzial bei der Arbeit am PC: „Irgendwann sagten wir, so geht es nicht mehr weiter und suchten für uns geeignete Software-Elemente. Leider gerieten wir gleich zweimal an Programme, die sich in unserem Unternehmen nicht bewährten.“ Und der Service der zuerst gewählten Anbieter entsprach gleich gar nicht den Vorstellungen der Hecks.

### Gute Software hilft

Auf einer Messe entdeckten sie dann exakt das, wonach sie gesucht hatten, eine betriebswirtschaftliche Maler-Software aus dem Hause C.A.T.S.-Soft.

Genau so wichtig wie die Software ist den Hecks der Service – und den empfinden sie als vorbildlich: „Wenn

wir anrufen, werden Fragen sofort beantwortet und eventuell mal auftretende Probleme ganz schnell gelöst. Das Schönste für uns: wir werden da auch ohne Fachjargon verstanden.“ Und weil Sigrid und Manfred Heck damit bestens zufrieden waren, blieben sie beim bewährten Lieferanten und ließen sich weitere Software zeigen, die ihren Betrieb weiterbringen könnte. Ratzfatz landete man beim Praxis-Leistungskatalog. „Für uns ist das eine Kalkulationshilfe, die wir nicht mehr missen wollen“, betont Sigrid Heck. Und was sich dahinter verbirgt? Der Aufbau des Praxis-Leistungskatalogs beruht auf der Prämisse, ein effizientes Werkzeug im Rahmen der Projektbearbeitung zu sein. Das heißt nichts anderes, als dass eine für den Auftrag geeignete Leistung möglichst schnell aus einer Palette von Leistungsbeschreibungen gefunden werden kann. Über 600 Leistungen sind über Kurztext, Langtext, Zeit- und Materialansatz definiert. Die noch weit verbreitete Daumen-Kalkulation kann mithilfe eines solchen Werkzeugs aus dem Betrieb verbannt werden. Die Leistungstexte ersparen mühevoll Texteingaben, die Baustellensteuerung kann optimiert werden. Wann wird welches Material benötigt, welche Mitarbeiterkapazitäten müssen wann bereitgestellt werden? Und, ganz wichtig: wie lange dürfen die Mitarbeiter für die einzelnen Arbeiten brauchen? Je nach Handwerkerprogramm können Zeitvorgabelisten, Materialbestelllisten, Lade-

listen erstellt werden. Die im Leistungskatalog hinterlegten Daten beruhen auf umfassenden Praxiserfahrungen und sind ein Mittelwert der untersuchten Betriebe. Das Ganze ist völlig unabhängig von einem bestimmten Hersteller, und so kann Manfred Heck frei entscheiden, welches Material er verwendet. Was ist der Clou des Programms für den Friedensdorfer Malermeister? „Die Softwareschmiede hat sich richtig Gedanken gemacht und auch geschaut, wie wir Maler in der Praxis sprechen und arbeiten. Und so entstand dann auch ein tolles Suchsystem, mit dem man sofort arbeiten kann. Wir sind davon echt begeistert.“

### Mehr Zeit für anderes

Weil die ganzen Büro-Arbeiten seit der Neu-Organisation wesentlich schneller und auch entspannter bewältigt werden, kann sich die Familie Heck wieder mehr ums zweite Standbein kümmern: um Therapie und Freizeitgestaltung mit Pferden, das sie auch in Friedensdorf anbieten. Die Töchter Mirjam Hentschel und Angela Heck spezialisierten sich in Ausbildung und Studium auf diese tolle, interessante Sache, die vielen Menschen Freude bereitet und auch in Therapien hilft, bestimmten Krankheiten zu begegnen und Verbesserungen zu erzielen. Nicht nur der Malerbetrieb ist also in Friedensdorf eine richtige Heck-Erfolgsgeschichte, sondern auch das Spaß- und Therapierreiten.

Ulrich Schweizer

Kontakt:  
Manfred Heck  
Malerfachbetrieb  
Hornbergstraße 2  
35232 Dautphetal-Friedensdorf  
Tel.: (06466) 7950  
Fax: (06466) 1670

Reiten mit Fjordpferden:  
www.psreiten.de  
info@psreiten.de

C.A.T.S.-Soft GmbH  
Software & Beratung  
Eigenroder Straße 1  
35075 Gladenbach  
Tel.: (06462) 9374-0  
Fax: (06462) 9374-30  
info@cats-soft.de  
www.maler-software.net