

# DIE GROSSE SELBSTBEWERTUNG DES DEUTSCHEN HANDWERKS

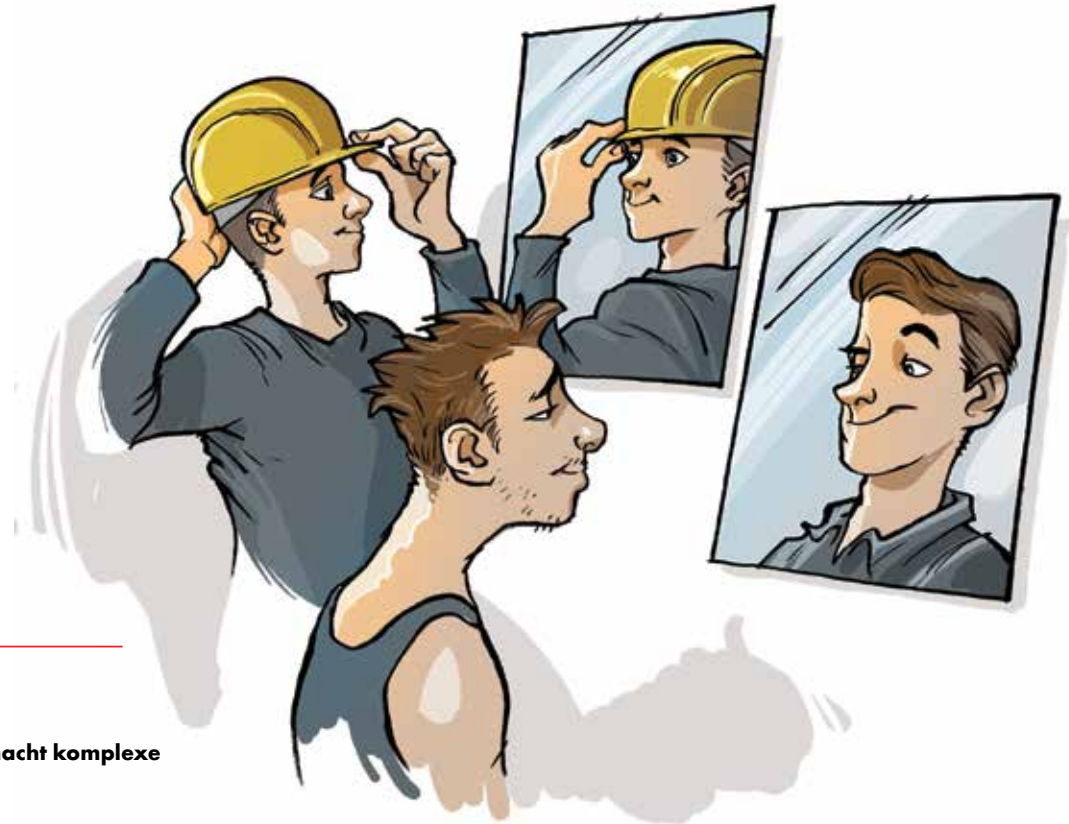
---

**Was sind heute die Standards in Kundenansprache, Handwerksleistung, Mitarbeiterführung und Management, die jeder Betrieb beherrschen muss? Welche Aspekte sind möglicherweise weniger wichtig als angenommen? Und vor allen Dingen: Was beherrschen erfolgreiche Betriebe besonders gut – oder anders gefragt: Was macht Betriebe erfolgreich? Die Handwerks-Studie manufactum gibt Antworten auf diese und weitere Fragen.**

## **Über 700 Betriebe bewerten sich selbst**

In einer gewerkeübergreifenden, breit angelegten Onlinebefragung wurden auch 2015 wieder über 700 Führungskräfte im Handwerk nach der Einschätzung ihres Handwerksbetriebs gefragt. Bereits zum vierten Mal haben sich damit Handwerksbetriebe aus ganz Deutschland dem Vergleich gestellt und an der Selbstbewertung im Rahmen von manufactum teilgenommen.

In der Befragung, die im Januar und Februar 2015 allen Handwerksbetrieben aus Deutschland offenstand, haben die Teilnehmer ihren eigenen Betrieb anhand von mehr als 140 Einzelaspekten bewertet und eingeordnet. Aus der Summe der Antworten entsteht ein klares Bild darüber, wie das Handwerk in Deutschland sich aktuell selbst einschätzt und wo Erfolgsfaktoren liegen.

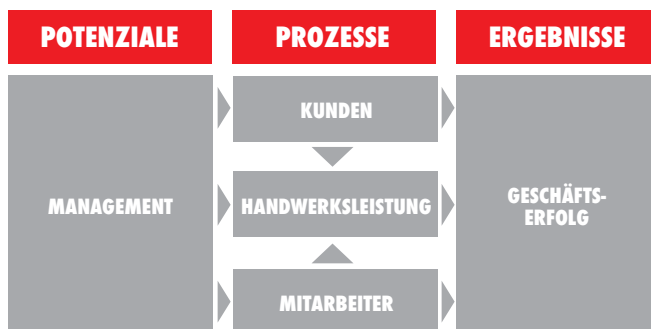


### Business-Excellence-Modell macht komplexe Zusammenhänge verstehbar

Um in der Studie allen Aspekten der Geschäftsführung, die sich in der Praxis gegenseitig beeinflussen, gerecht zu werden, wurde für die Selbstbewertung ein integriertes, ganzheitliches Modell speziell für das Handwerk entwickelt. Das „Business-Excellence-Modell für das Handwerk“ bildet die zentralen Kenngrößen des Unternehmenserfolgs ab und gibt Antworten auf zwei zentrale Fragen:

- Welche Faktoren beeinflussen den Geschäftserfolg?
- In welcher Beziehung stehen die Faktoren zueinander?

Die Untersuchung ist aus den fünf Bausteinen Management, Kunden, Handwerksleistung, Mitarbeiter und Geschäftserfolg aufgebaut. Die isolierte Betrachtung der Einzelaspekte aus diesen fünf Bereichen hilft Ihnen, den Blick auf einzelne Stärken und Schwächen in Ihrem Betrieb zu richten.



### Die Studie im Überblick

Die Selbstbewertung unter Handwerksbetrieben wurde 2005 von der Adolf Würth GmbH & Co. KG initiiert und ist seitdem zentraler Bestandteil der Handwerks-Studie manufactum.

**Durchführendes Institut:** ServiceBarometer AG München unter der Leitung von Dr. Frank Dornach und Gabriele Müller

**Befragungszeitraum:** Januar bis Februar 2015

**Teilnehmeranzahl:** 718

**Methode:** Onlinebefragung zu rund 140 Einzelaspekten der Betriebsführung

**Anreiz für die Befragten:** Jeder Teilnehmer erhielt im Anschluss an die Befragung einen kostenfreien, individuellen Ergebnisbericht für seinen Betrieb, in dem die Antworten aller den eigenen Antworten gegenübergestellt wurden.

# VERGLEICHEN SIE SICH MIT DEN BESTEN

---

## **Mit manufactum profitieren Sie von den Erfolgsgeheimnissen der Top-10-Betriebe**

Um herauszuarbeiten, welche Aspekte maßgeblich zum Handwerkserfolg beitragen, wurden die Antworten aller Teilnehmer den Antworten der erfolgreichsten Handwerksbetriebe unter den Teilnehmern gegenübergestellt. So lässt sich auf einen Blick erkennen, worin sich die Top-10-Betriebe am deutlichsten unterscheiden.

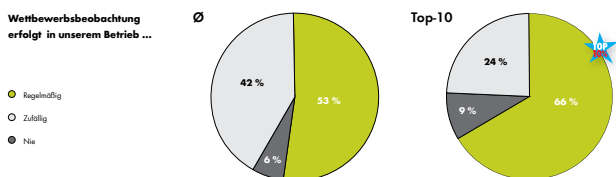
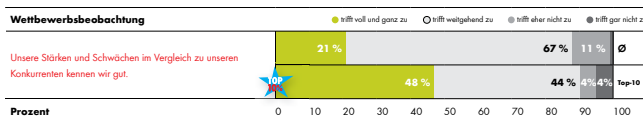
Um den Geschäftserfolg messbar zu machen und die Top-10-Betriebe zu identifizieren, wurde zunächst ein Index aus folgenden Angaben gebildet:

- Die Einschätzung der derzeitigen und zukünftig erwarteten Geschäftssituation
- Die Einschätzung des derzeit realisierten Preisniveaus und dessen erwartete Entwicklung
- Die Profitabilität der Aufträge
- Die erwartete Entwicklung der Mitarbeiteranzahl innerhalb der nächsten zwölf Monate
- Die Bekanntheit des Betriebs im Geschäftsgebiet
- Der Anteil der Aufträge, die durch persönliche Weiterempfehlung generiert werden

Die 10 Prozent der teilnehmenden Betriebe, die in diesem Index am besten abschnitten, begründen die Top-10-Gruppe. Das sind insgesamt 74 Handwerksbetriebe.



Aspekte, in denen sich die Top-10-Betriebe besonders stark vom Durchschnitt abheben, sind rot geschrieben und wurden mit dem Top-10-Stern als Erfolgsfaktor gekennzeichnet. Der Stern taucht immer da auf, wo die Top-10-Betriebe um mehr als 10 Prozent häufiger als der Durchschnitt „Trifft voll und ganz zu“ angegeben haben und zudem der Mittelwert zwischen den Vergleichsgruppen signifikant verschieden ist.



Und so haben wir die Erfolgsfaktoren für Sie gekennzeichnet:



Hinweis: Rundungsbedingt können die Gesamtwerte von 100 Prozent als Summe abweichen. Fehlende Antworten oder „Kann ich nicht beurteilen“ sind nicht ausgewiesen.

### So profitieren Sie von manufactum

- Bestimmen Sie anhand der Ergebnisse, wo Ihr Betrieb im Vergleich zu allen anderen steht.
- Vergleichen Sie sich mit den Top-10-Betrieben und finden Sie heraus, was diese anders machen.
- Überprüfen Sie Ihren Betrieb systematisch anhand der ausgewiesenen Erfolgsfaktoren – welche erfüllen Sie, wo sehen Sie Verbesserungspotenzial?
- Ziehen Sie Ihre Schlüsse aus der Auseinandersetzung mit den Ergebnissen und leiten Sie Verbesserungsmaßnahmen ab, die für Ihren Betrieb zugeschnitten sind.

Sie haben es gern noch konkreter? Dann schauen Sie sich vor allem auch die Best-Practice-Beispiele in Kapitel 3 genauer an. In den Porträts der vorgestellten Betriebe finden Sie einige Erfolgsfaktoren aus der Studie in der praktischen Umsetzung.

# 1

## **DIE AKTUELLE GESCHÄFTSLAGE**

### **Dem Handwerk geht es gut – der Blick in die nahe Zukunft ist nicht ganz so optimistisch**

Bevor wir in die Selbstbewertung anhand der Aspekte Management, Handwerksleistung, Mitarbeiter, Kunden und Zeitvergleich einsteigen, wollen wir Ihnen die Teilnehmer-Einschätzung der aktuellen Geschäftslage und die Prognose für die nächsten drei Monate wiedergeben.



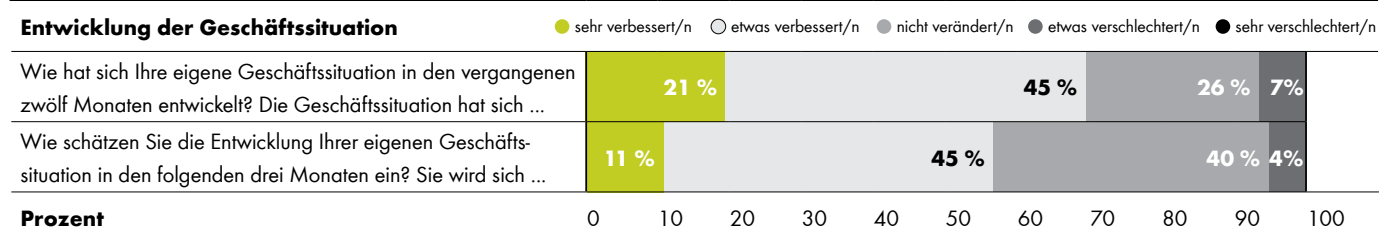
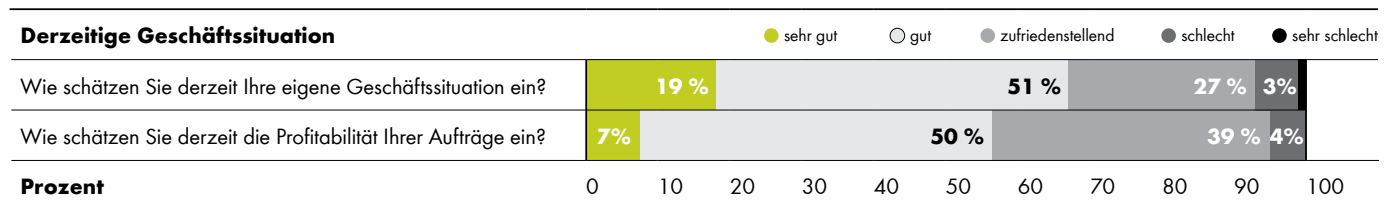
1.1

# EINSCHÄTZUNG DER GESCHÄFTSSITUATION

## Die Bewertung der aktuellen Lage: positiv

Die derzeitige Geschäftssituation wird in der Untersuchung 2015 durchweg besser eingeschätzt als bei der Selbstbewertung 2011: 70 Prozent der Teilnehmer bewerten ihre derzeitige geschäftliche Lage als sehr gut oder gut und damit noch einmal deutlich mehr als bei der letzten Untersuchung 2011 (62 Prozent). Die überwiegende Mehrheit blickt auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück: Zwei Drittel der Teilnehmer geben

an, ihre Geschäftssituation habe sich in den letzten zwölf Monaten sehr oder etwas verbessert. Von einer sehr guten oder guten Profitabilität ihrer Aufträge gehen 57 Prozent der teilnehmenden Handwerksbetriebe aus (2011: 51 Prozent). Der Drive in der Bauwirtschaft, der in den letzten Jahren insbesondere durch energetische Sanierungen von Gebäuden entstanden ist, schafft ein prosperierendes Umfeld auch für die Teilnehmer der Selbstbewertung.



**Auch bei weiteren Indikatoren für geschäftlichen Erfolg zeigt sich 2015 ein positives Bild:**

<b>Geschäftssituation</b>	
Ein Preisniveau, das höher als marktüblich ausfällt, können durchsetzen	<b>24 %</b>
Die Profitabilität der Aufträge schätzen als sehr gut oder gut ein	<b>57 %</b>
Die Bekanntheit ihres Betriebes im Geschäftsgebiet schätzen als sehr gut oder gut ein	<b>70 %</b>
Vollkommen oder sehr zufriedene Kunden haben nach eigener Angabe	<b>80 %</b>
Eine größere Vorteilhaftigkeit ihres Angebots für Kunden als andere Betriebe nehmen für sich in Anspruch (trifft voll und ganz/weitgehend zu)	<b>94 %</b>
Von einem guten Ruf ihres Betriebes gehen aus (trifft voll und ganz/weitgehend zu)	<b>100 %</b>

**Der Blick in die Zukunft: nicht ganz so optimistisch**

Der Blick in die Zukunft ist weniger optimistisch, als er noch 2011 war: 56 Prozent erwarten eine Verbesserung ihrer Geschäftssituation in den kommenden drei Monaten - 2011 waren dies noch 71 Prozent! Während 2011 noch 34 Prozent eine Zunahme ihrer Belegschaft erwarteten, sind es 2015 nur 27 Prozent und auch ein steigendes Preisniveau erwarten nunmehr nur 42 Prozent (2011: 47 Prozent).

**Erfolgstipp:**

Gerade in Erwartung angespannterer Rahmenbedingungen ist es wichtig, den Schwung der gegenwärtigen Auftragslage mitzunehmen und bereits jetzt in die Zukunftsfähigkeit des eigenen Betriebs zu investieren. Erkennen Sie Ihre Stärken und vernachlässigen Sie diese nicht, auch wenn es gerade läuft „wie geschmiert“. Identifizieren Sie Ihre Ausbaupotenziale. Bleiben Sie am Ball, schauen Sie über den Tellerrand und wägen Sie die Faktoren für Ihren Betrieb ab, die Ihre erfolgreichen Wettbewerber auszeichnen.