

Erfahrungsaustausch in der Akademie des Handwerks auf Schloss Raesfeld

Fast 30 Unternehmer und Unternehmerinnen trafen sich am 1. und 2. Februar 2007 zum Erfahrungsaustausch in der Akademie des Handwerks auf Schloss Raesfeld. Im Mittelpunkt standen das gegenseitige Kennenlernen und die thematische Auseinandersetzung mit der internationalen Geschäftstätigkeit der beteiligten Unternehmen. Jedes vertretene Unternehmen ist Teilnehmer des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten und vom Institut für Technik der Betriebsführung (itb) koordinierten Projektes ‚Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen‘.

Viele der Betriebe wurden von den zuständigen Außenwirtschaftsberatern der Handwerkskammern begleitet. Nach dem Motto ‚wir müssen das Rad nicht zweimal erfinden‘ und ‚warum sollen andere unsere Fehler noch einmal machen‘ ging es darum, die unter den anwesenden Unternehmen auch vertretenen ‚weniger erfahrenen‘ Betriebe mit den ‚Fallstricken‘ der Auslandstätigkeit vertraut zu machen.

Der Erfahrungsaustausch geht auf die Anregung der Unternehmer/innen selbst zurück. Fünf Impulsvorträge aus den Reihen der Betriebe, die jeweils eines der zuvor vom Projektteam als Erfolgsfaktoren benannten Themenfelder aus ihrer Sicht kurz darstellten, strukturierten den ersten Tag:

- Kompetenzen und Qualifikationen der Beschäftigten
- Kooperationen; ausländische Partner
- Kundenorientierung, Kundenpflege
- Produkt- und Dienstleistungsinnovation
- Qualitätsmanagement/-sicherung, Prozessqualität.

Jedes einzelne Themenfeld erfuhr eine ausführliche Diskussion, bei der mitunter Konsens bzgl. der Wertigkeit des Themas herrschte, meistens jedoch unterschiedliche Ansätze dargestellt werden konnten, die das jeweils individuelle Umfeld des einzelnen Betriebes mit einbezogen.

Das versammelte Expertenwissen konnte am zweiten Tag dazu genutzt werden, verschiedene Projektansätze zu evaluieren. Das Qualifizierungs- und Seminarkonzept wurde sehr ausführlich von den Unternehmer/innen sowie den ebenfalls vertretenen Beratern/innen der Handwerksorganisation diskutiert. Es stellte sich heraus, dass eine genaue Definition der Zielgruppe, sowie der Art der von der Zielgruppe erbrachten Leistung nötig ist, um potenzielle Teilnehmer gezielter ansprechen zu können. Form sowie Inhalte des Qualifizierungskonzeptes wurden auf diese Art und Weise einer intensiven Prüfung unterzogen und machten ergänzende Ansatzpunkte deutlich.

Daneben wurde im Zuge einer möglichen Vereinheitlichung der Aufbau von Handlungsleitfäden vorgestellt und diskutiert, sowie das durch das Projekt zu leistende Monitoringkonzept behandelt. Die Idee des ‚open-source‘ wurde zwar wohlwollend aufgenommen, jedoch auch kritisch hinterfragt. Insbesondere die Bereitwilligkeit von Unternehmen und Beratungsseite, ‚Erfahrungen‘ weiter- und in das System einzugeben, werden in Teilen als problematisch angesehen. Darüber hinaus muss die Nutzung über den Projektzeitraum hinaus sichergestellt werden. Vorgesehen ist eine Implementierung auf das

Beratungs- und Informationssystem (BIS) des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks (ZDH).

Im weiteren Projektverlauf ist der stärkere Einbezug der ‚weniger erfahrenen Betriebe‘ geplant. Einzelne zeigten sich interessiert, manche der Erfahrungen in die eigenen betrieblichen Abläufe einfließen zu lassen, wobei das Projektteam unterstützend einwirken wird. Die Broschüre mit Fallbeispielen ist ab März 2007 erhältlich, der Newsletter mit den Ergebnissen und neuesten Entwicklungen im Projekt kann unter www.Dienstleistungsexport.de bezogen werden. Die positiven Erfahrungen aus diesem Erfahrungsaustausch werden mit Sicherheit in weitere Veranstaltungen dieser Art münden.