

# **So werden aus Muster-Spielregeln Ihre Spielregeln als Top Coiffeur Team!**

Sie sollten mit den Muster-Standards genauso wie ein Top Coiffeur Team umgehen:

## **1. Verständnis abklären!**

Wenn Sie die ersten Standards lesen, werden sie vielleicht denken: Ich bin doch nicht blöd, ist doch superklar, was gemeint ist.

Es geht weniger um Unverständnis als um Missverständnisse.

Damit ist gemeint: Im Team kann es öfters zu unterschiedlichen Interpretationen eines Standards kommen. Nicht bei allen, aber doch bei ganz wichtigen Standards. Das lehrt die Praxis. Sie werden es auch ganz schnell merken.

**Also lieber vorher abklären als hinterher immer wieder Diskussionen.**

## **2. Einverständnis ermitteln!**

Damit ist gemeint:

Ist das auch für uns ein guter Standard?

Es kann nun ein Standard sein, bei dem alle sagen: Machen wir doch schon immer so, oder aber: Machen wir bisher noch nicht, ist aber eine gute Idee, die wir aufgreifen sollten.

Fragen Sie nie: Ist das ein brauchbarer Standard für den gesamten Berufsstand? Noch nutzloser sind die Diskussionen, ob das ein sinnvoller Standard für die beiden Top-Teams ist, die diese Standards erarbeitet haben.

Die einzige richtige Fragestellung sollte sein:

**Ist das eine brauchbare Spielregel für unser Team, mit der wir unser Spiel verbessern können?**

### **3. Ist-Zustand feststellen!**

Da hat es keinen Zweck, einfach mit Ja oder Nein zu antworten, die Wahrheit liegt oft zwischen 0 (= Nein) und 100% (= Ja).

100% ist:

**Alle Beteiligten machen alles als Qualitätsstandard festgelegte Richtige immer richtig!**

Also, Vorsicht mit 100%. Es empfiehlt sich nun, nicht mit Prozentzahlen zu arbeiten sondern mit einer Skala von 1 bis 10 Punkten. 10 Punkte sind 100%. Punktzahlen werden häufig in Schulen und Universitäten verwendet, weil sie viel mehr Differenzierungsmöglichkeiten zulassen als Zensuren, die auch sehr schulmeisterhaft wirken. Wenn solche Einschätzungen im Team jeder für sich macht, kommen oft erstaunlich unterschiedliche Werte heraus. Daran ist zu erkennen, wie wichtig es ist, zu einer gemeinsamen Einschätzung zu kommen. Dabei stellt sich übrigens nicht selten auch noch heraus, dass ein Standard unterschiedlich verstanden wird.

### **4. Wichtigkeit einer Veränderung einschätzen!**

Liegt der Ist-Zustand im eigenen Geschäft unter 10 Punkten, gibt es Verbesserungsmöglichkeiten. Um die geht es. Wenn das bei einem Großteil der festgelegten Standards der Fall ist, gibt es Probleme. Schließlich kann nicht alles auf einmal verbessert werden. Da ist es nützlich, über die Wichtigkeit der Einführung oder Verbesserung des Standards nachzudenken. Nicht alles ist gleich wichtig. Auch da ist eine Skala von 1 bis 10 nützlich.

10 Punkte heißt dann: Einführung oder Verbesserung äußerst wichtig!, 1 Punkt bedeutet: absolut unwichtig! Wenn der Ist-Zustand optimal ist (=10 Punkte), ist die Wichtigkeit von Veränderungen sehr niedrig (= 1 Punkt).

0 Punkte sollten für nicht relevante Standards reserviert werden. Auch über die Wichtigkeit eines Standards kann es im Team heftige Diskussionen geben, und das ist gut. Lieber vorher diskutieren und es dann ohne weitere Diskussionen durchziehen.

### **5. Machbarkeit einer Veränderung einschätzen!**

Nicht viel anders ist es mit der Machbarkeit der Veränderung (Einführung oder Verbesserung) eines Standards. Auch das wird oft sehr unterschiedlich gesehen und sollte deshalb vorher abgeschätzt werden, um zu einer gemeinsamen Einschätzung zu kommen:

Sehr leicht machbar = 10 Punkte, sehr schwer machbar = 1 Punkt.

Dazwischen sollten in aller Regel irgendwo die Einschätzungen liegen.

## 6. Rangfolge festlegen

Wenn nun alle diese Dinge abgeklärt sind, sollte eine Rangfolge und damit auch eine Reihenfolge festgelegt werden, wie die Standards eingeführt oder verbessert werden. Das wird so gemacht: Die Punktzahl für Wichtigkeit und für Machbarkeit wird multipliziert, heraus kommt dabei eine Zahl von 1 bis 100. Je höher die Punktzahl, umso dringender der Veränderungsbedarf!

Dabei gibt es eine gefährliche Falle:

Was die Menschen für sehr schwer machbar halten, erklären sie prompt für nicht so wichtig!

**Wichtig ist es, einfach mir relativ wichtigen Dingen zu beginnen, die nicht so schwierig erscheinen. Wenn das klappt, gibt das Kredit und Mut für schwierigere Veränderungen.**

## 7. Soll festlegen

Genauso wie beim Ist-Zustand sollte auch eine Soll-Zahl von 1 bis 10 für den zu verbessernden Standard festgelegt werden.

Das wird **Zielvereinbarung** genannt.

Je höher die Differenz zwischen Ist und Soll, um so mehr ist wahrscheinlich zu tun. Nehmen Sie sich aber nicht zu viel vor, von 1 auf 10 (wie von Null auf Hundert) klappt in aller Regel nicht und löst dann leicht Frust aus.

Am schwersten ist eine Veränderung von 1 bis 3 aus und von 8 und 9 aus. Es ist wie beim Fliegen:

Der Start und die Landung am Ziel sind das schwierigste. Also erst einmal in die Gänge kommen, dann wird's leichter.

Ob ein Standard maximal (10) zu erfüllen ist, kann erst einschätzen, wer bei 8 oder 9 angelangt ist.

## 8. Vorgehensweise absprechen

Haben Sie es gemerkt: Was relativ leicht zu machen ist und relativ wichtig ist, sollte zuerst umgesetzt werden, wenn es sein muss, mit einem kleinen Programm: **Wer macht was wie bis wann?**

„Alle machen alles“ ist meistens und auch schon beim Start unrealistisch.

Es wird viel von „Umsetzen“ als Notwendigkeit gesprochen. Was einmal sitzt, sitzt sehr fest, im positiven wie im negativen Fall. Deshalb ist es besser, vom Umstellen zu sprechen. Das ist in einem Modeberuf immer notwendig und dort deshalb geläufiger.

## 9. Arbeitsfortschritt und Erfolg kontrollieren

Wie so oft im Leben wird viel mit Begeisterung gestartet, und es verläuft sich im Alltagsleben. Da ist es sinnvoll, immer wieder zu fragen:

- Wo stehen wir jetzt bei dem Standard?
- Was hat uns die Verbesserung des Standards konkret gebracht?
- Brauchen wir neue und bessere Standards?

Jede Spielregel ist änderbar, aber nicht während des Spiels. Wenn Beatles-Songs auf dem Spielplan stehen, kann nicht ein Teil des Orchesters Mozart spielen. Aber nach der Aufführung kann darüber diskutiert werden, ob nicht Mozart ins Programm kommen sollte. So wird mit Standards oder Spielregeln gearbeitet! Es geht bei der Überprüfung von Standards auch mehr um Erfolgskontrolle als um Misserfolgskontrolle. Wenn Sie jetzt feststellen: Unsere Standards sind besser, dann ist es O.K. Aber nur dann, wenn Sie sie auf dem Papier, und nicht nur im Kopf haben.

## Und so können Sie starten:

Jetzt raucht Ihnen, wenn Sie bis hierher gelesen haben, vielleicht der Kopf. Wie soll ich mir das alles merken? Und ist das immer notwendig? Sie brauchen sich nicht alles zu merken und es ist oft auch nicht wichtig, alle Punkte durchzuchecken. Wir haben nämlich dafür eine Karteikarte entwickelt, auf der das alles steht (siehe nächste Seite).

Eine gleiche Karteikarte ist übrigens auch für die Umsetzung von Verbesserungsideen zu verwenden, die von Mitarbeitern, Kunden, Kollegen, Lieferanten oder aus den Medien kommen können. Im Original sind diese Karteikarten im DIN A5-Format. Die Karteikarten sind 300-stück-weise beim Marktlücke-Verlag (siehe Impressum) zu haben.

Diplom-Kaufmann Dieter Schneider  
Redaktionsbüro MARKTLÜCKE  
[www.marktluecke-verlag.de](http://www.marktluecke-verlag.de)  
MARKTLÜCKE-Verlag  
Joachim Bauhardt e. K.  
Besselstraße 8  
68219 Mannheim

