

WECHSEL DER WOCHE

FRANZ ODERMATT Esprix Academy, Obfelden/Stans

«Beschwerden sind in erster Linie auch Chancen»

Franz Odermatt (52, Bild) hat die Leitung der Esprix Academy übernommen und ist in dieser Funktion neues Mitglied der Geschäftsleitung der Stiftung Esprix mit Sitz in Obfelden. Als praxiserprobter und führungserfahrener Berater und geschäftsführender Partner der Evolex AG bringt er Know-how für die systematische Entwicklung der Wettbewerbsfähigkeit von Organisationen nach dem EFQM-Excellence-Modell mit. Odermatt ist zudem weiterhin als Assessor und stellvertretender Leiter Esprix Swiss Award for Excellence tätig. Er ist Betriebsökonom und akkreditierter Berater und Trainer.

Für was steht das Kürzel EFQM?

Franz Odermatt: Hinter diesem Akronym versteckt sich der Begriff European Foundation for Quality Management. Zu erwähnen bleibt, dass der Begriff Qualität missverstanden werden kann. Selbstverständlich geht es immer um Qualität, in diesem Falle jedoch nicht um eine kurzfristige sowie ausschliesslich produkt- oder prozessbezogene, sondern um eine ganzheitliche und nachhaltige Qualität.

Business Excellence sollte doch aber selbstverständlich sein...

Erfolgreiche Organisationen identifizieren und analysieren frühzeitig die sich verändernden Anforderungen. Nur so gelingt es, die Unternehmung darauf auszurichten und den Erfolg langfristig sicherzustellen. Unter gewissen Umständen gelingt dies auch ohne eine Orientierung an einem umfassenden Modell. Werden die Zusammenhänge jedoch komplexer oder kommt es zu personellen oder strukturellen Veränderungen, ist es hilfreich, wenn wesent-

liche Erkenntnisse dokumentiert und Szenarien bereits angedacht sind.

Weshalb soll ein Unternehmen nach dem EFQM-Modell arbeiten?

Führungskräfte und Mitarbeitende erhalten Klarheit und Orientierung. EFQM fordert auf, die wesentlichen Dinge und ihre Zusammenhänge zu identifizieren und sich systematisch mit deren Umsetzung und Wirkung zu beschäftigen. Das Modell

«Das EFQM-Modell zeigt auf einfache Weise Ursachen und Wirkung erfolgreichen Wirtschaftens auf.»

erlaubt ausserdem, den aktuellen Reifegrad einer Organisation zu bewerten und mit anderen Unternehmungen zu vergleichen. Mit dem EFQM-Anerkennungsprogramm zeichnet die Stiftung Esprix entsprechende Leistungen aus.

Also ist es ein deutliches Differenzierungsmerkmal zu Mitbewerbern...

Durch die Orientierung am Modell erhalten Führungskräfte relevante Führungsinformationen über ihre Organisation. Dieses Verständnis hilft, sich mit wesentlichen Dingen zu beschäftigen, die Wirkung von Aktivitäten zu verstehen und Eventualitäten vorherzusehen. Das Resultat sind nachhaltig bessere Ergebnisse und kürzere Reaktionszeiten bei notwendigen Veränderungen.

Erkennen Sie gute Business Excellence daran, wie man mit Reklamationen umgeht?

Exzellente Unternehmungen verfügen über hervorragende Prozesse und erzielen überdurchschnittliche Ergebnisse. Dies trifft sowohl auf die Leistungserbringung wie auch auf die Kundenorientierung zu. Als Kunde erleben wir Excellence in erster Linie im Kontakt mit dem Unternehmen. Insbesondere dann, wenn mal was schiefgeht. Beschwerden sind jedoch in erster Linie Chancen. Insofern kann die Art und Weise, wie Beschwerden behandelt werden, durchaus als möglicher Gradmesser für Excellence bezeichnet werden.

Was sagen Sie einem Kritiker, der behauptet, das EFQM-Modell sei nach einer gewissen Zeit in einem Unternehmen kaum mehr Hilfe, also ein Auslaufmodell?

Wenn es gelingt, das EFQM-Modell in einer Organisation zu etablieren, gibt es keinen Grund, auf seinen Nutzen zu verzichten. Hierbei verhält es sich wie im Sport. Zu Beginn werden grosse Fortschritte erzielt. Je besser Sie werden, umso schwieriger wird es, den Stand zu halten oder weitere Fortschritte zu erzielen. Da kommen uns effiziente, gut eingeführte Methoden doch nur zugute.

Was macht die von Ihnen geleitete Academy genau?

Zur Erreichung des Stiftungszwecks kommt der Verbreitung des Excellence-Modells der EFQM grosse Bedeutung zu. Einerseits werden angehende oder bestehende Führungskräfte am Modell ausgebildet. Andererseits werden die für das Anerkennungsprogramm erforderlichen Validatoren und Assessoren aus- und weitergebildet. Hierfür arbeitet die Academy mit Bildungsinstitutionen zusammen und



entwickelt Module sowie Lehrgänge zum Thema Business Excellence. Zusätzlich werden Kurse und Seminare konzipiert, organisiert und durchgeführt. Oft finden Kurse auch firmenintern statt. In diesen Fällen wird das vorliegende Managementsystem einbezogen.

Wie kamen Sie zum neuen Job?

Als Assessor und Tutor der Stiftung Esprix arbeite ich seit längerem aktiv bei der Überprüfung von Organisationen und der Ausbildung mit. Hinzu kommt, dass Ausrichtung und Angebot der Evolex sehr gut zum Stiftungszweck passen. Dies hat wohl dazu geführt, dass ich angefragt wurde, die Leitung der Academy zu übernehmen.

Was langweilt Sie?

Ermüdend empfinde ich lange Entscheidungswege und zögerliche Führungskräfte. (mk)

Steckbrief

Name: Franz Odermatt

Geboren: 13. August 1962

Zivilstand: Verheiratet

Wohnort: Oberdorf NW

Ausbildung: Betriebsökonom, Executive MBA

Tätigkeit: Geschäftsführender Partner, Evolex AG Stans, Unternehmensberatung und Training, Stans

Zusätzliche Funktion: Leiter Esprix Academy, Stiftung Esprix zur Förderung der nationalen und internationalen Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen in der Schweiz und in Liechtenstein, Obfelden ZH. Der Sitz der Geschäftsstelle der Esprix Academy befindet sich in Stans.