

Im Team zu Spitzenleistungen

# Im Team zu Spitzenleistungen

**GNi Generalversammlung  
in Zug am 29.04.2010**

**Referent: Chrigel Hunziker**



**Mensch**



**Technik**



**Gesellschaft**



**Ressourcen**



**Sanitärtechnik**

- Alles mit Wasser und Gas

**Heizungstechnik**

- Alles für warme Gebäude

**Lüftungs- / Kältetechnik**

- Alles für gute Luft



**GU Bad - BadeStil**

- Design Bad

**24h Service**



**Planung Gebäudetechnik**

- Sanitär / Heizung
- Kälte / Klima
- Lüftung / Elektro
- Gebäudeautomation
- Koordination
- Moderation von Teams



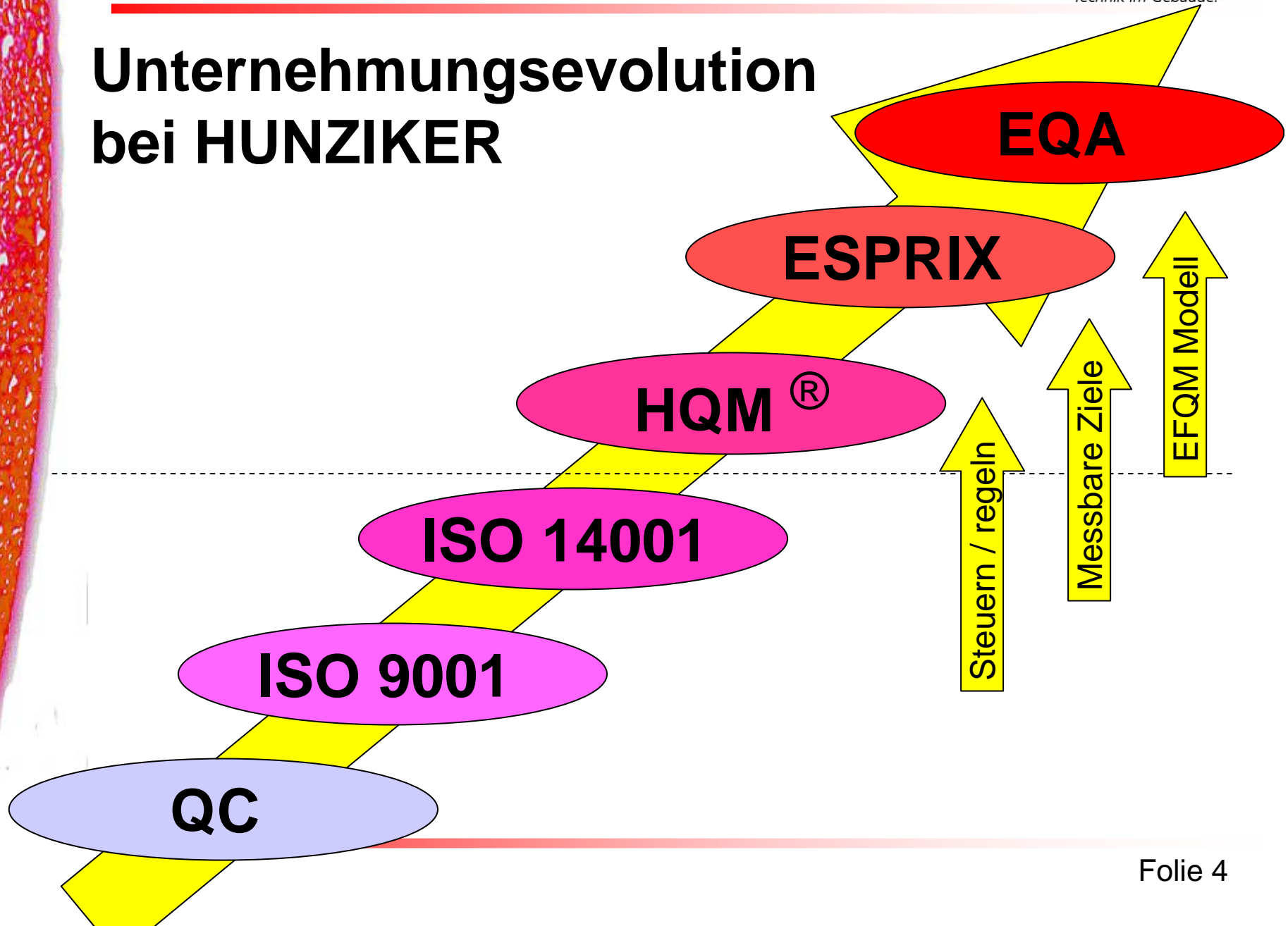
**Ausbildung**

- Teamentwicklung
- Strategie
- TQM Systeme
- EFQM Modelle
- Betriebsökologie
- Hauswarschulungen

## Meilensteine

- 1981 Einführung von EDV
- 1982 Hunziker + Co.
- 1987 Einführung CAD
- 1989 Erster Sanitär-Zeichner-Lehrling mit CAD-Abschluss
- 1993 Aufbau HQM System
- 1994 Erste Sanitär-Unternehmung der Schweiz mit ISO 9001
- 1996 Elfte Unternehmung der Schweiz mit ISO 14001
- 1997 Einführung Kaizen der Woche
- 1999 - 2001 Teilnahme am ESPRIX
- 1999 Einführung Balanced Scorecard und Cockpit
- 2000 ESPRIX Preisträger
- 2001 ESPRIX Award Gewinnerin und EQA Finalist
- 2003 European Quality Award Prize Winner (Customer)
- 2004 Hunziker Partner AG
- 2004 European Quality Award Prize Winner (People)
- 2005 Familienfreundlichste Unternehmung Pro Patria AGV (Schweiz)
- 2006 Nomination Swiss Award for Business Ethics
- 2008 MINERGIE-Fachpartner
- 2009 Exzellente Wissensorganisation Bundesministerium für Wirtschaft Deutschland

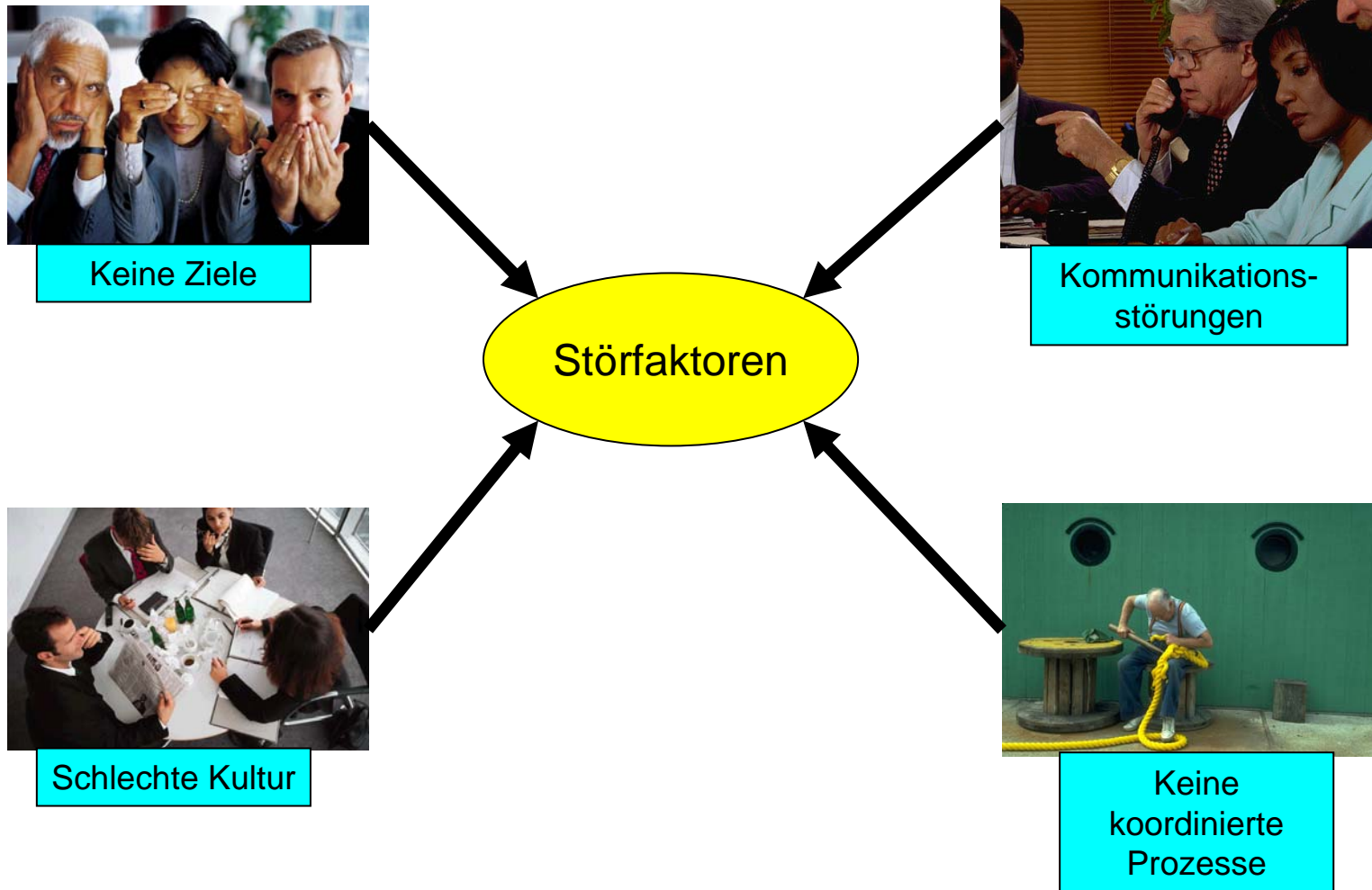
# Unternehmungsevolution bei HUNZIKER



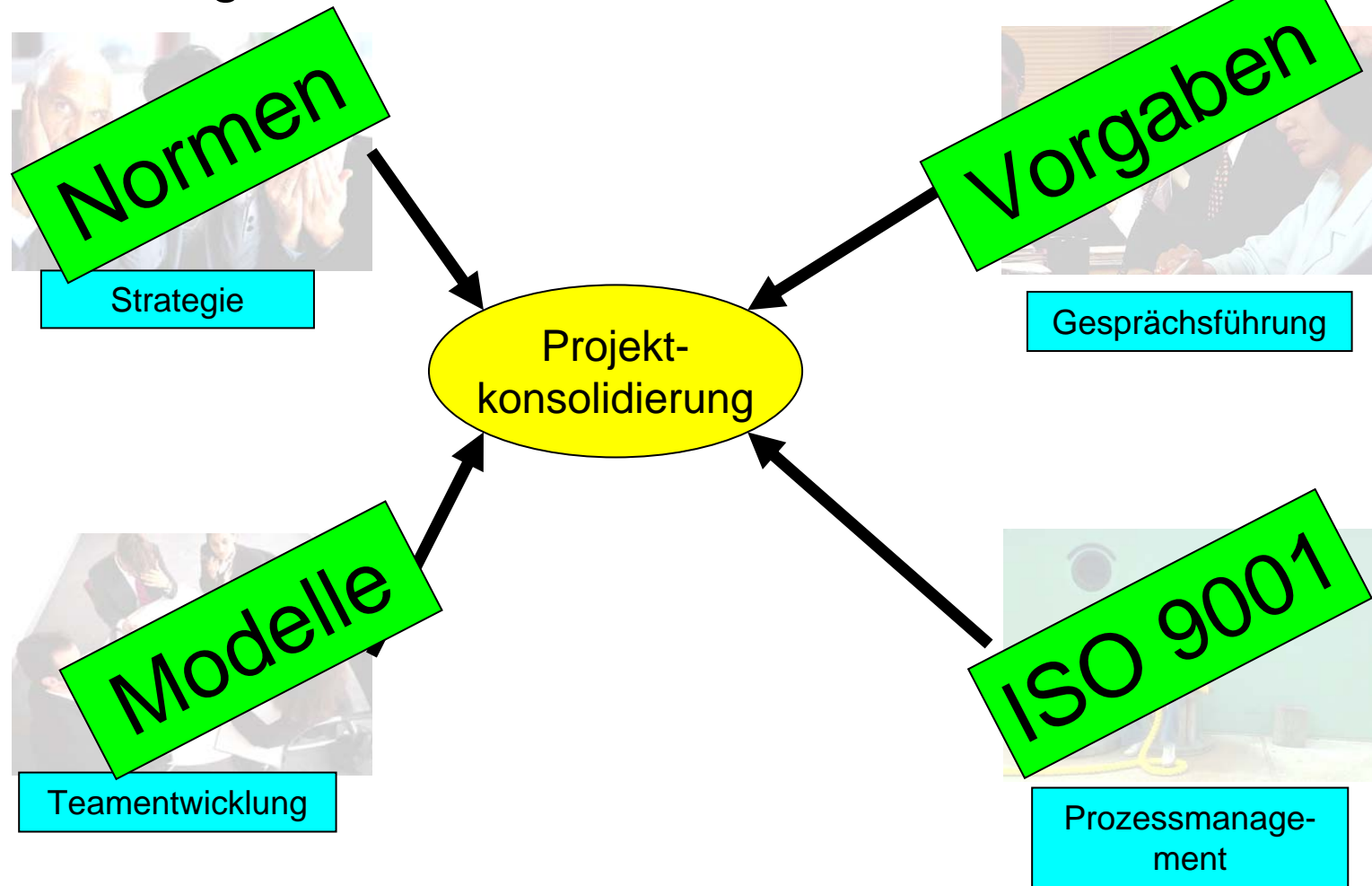
## Wege und Stationen zu Business Excellence

- Wunsch nach Veränderung ohne Druck von Aussen
- Orientierung - Projektvielfalt - Koordinationsmanko
- TQM Literatur
- Frühzeitige Integration von Mensch, Technik und Umwelt
- Entwicklung von HQM<sup>®</sup>
- Trendsetter

## Der Weg zu Business Excellence



## Der Weg zu Business Excellence



## Der Weg zu Business Excellence

Wir wollen eine Unternehmung die:

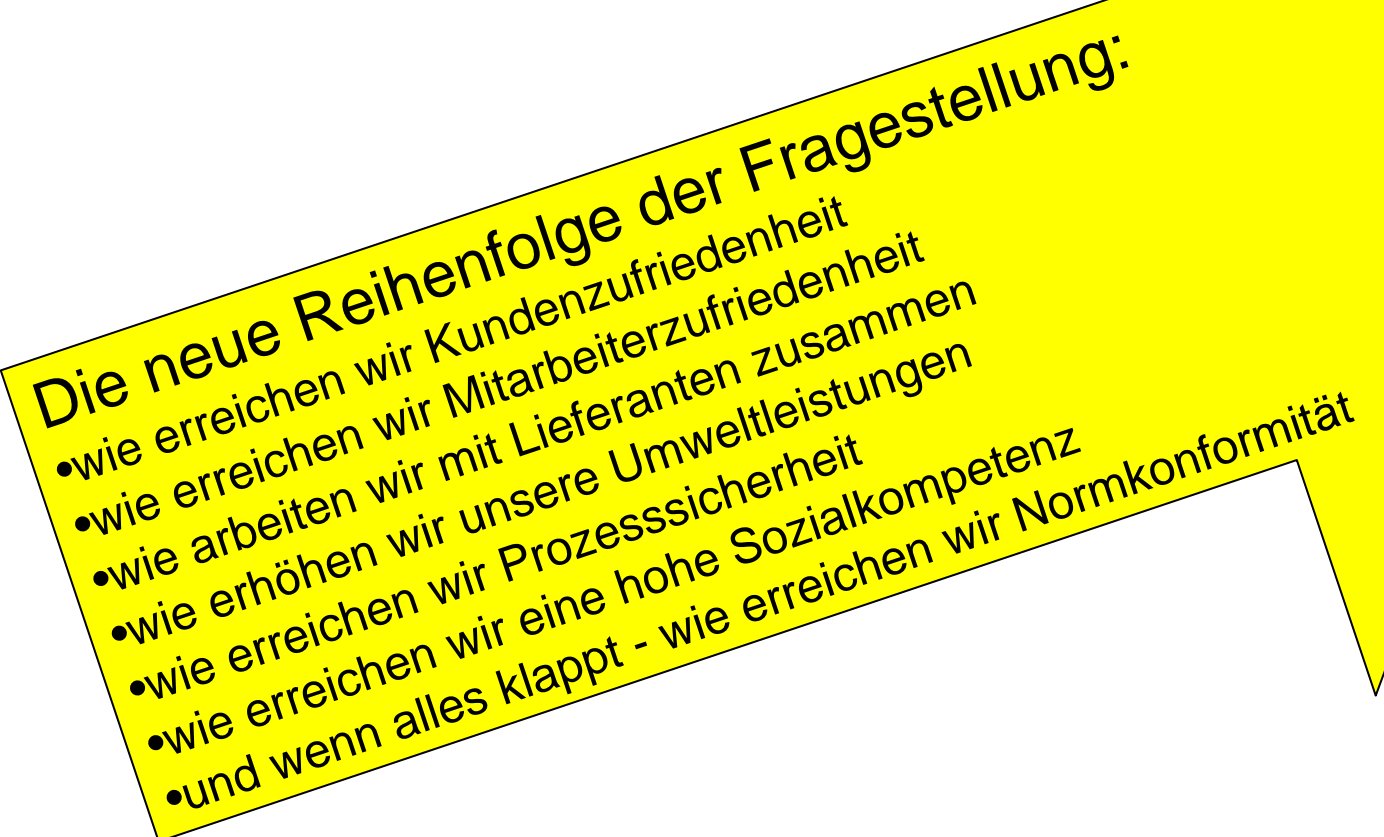
- Selbstlernend
- Selbstorganisierend
- Selbstentwickelnd

Best Practice für:

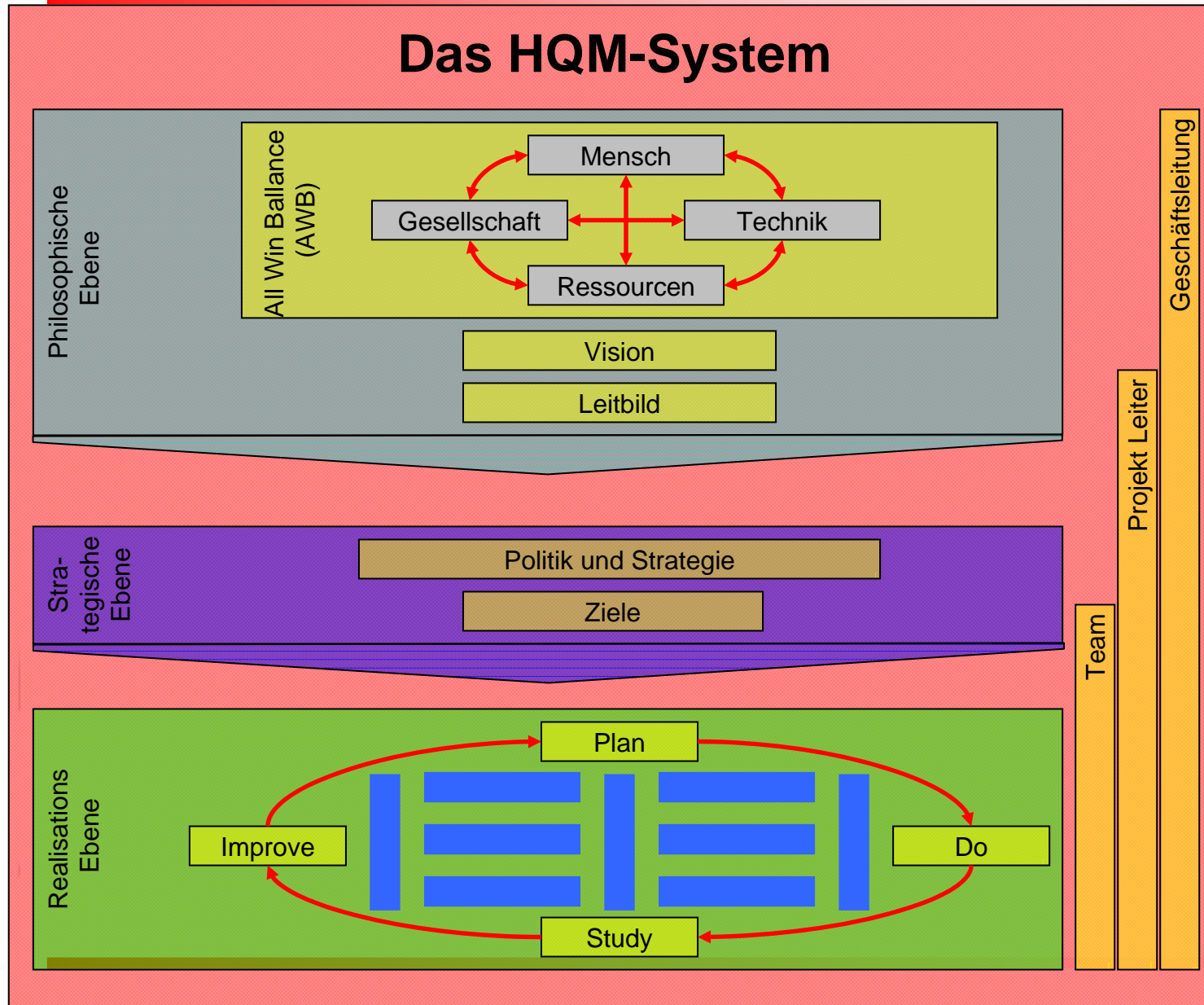
- Mensch
- Technik
- Umwelt

Mit Fokus auf:

- Kunden Mitarbeiter Lieferanten
- Verblüffende Lösungen
- Lustig

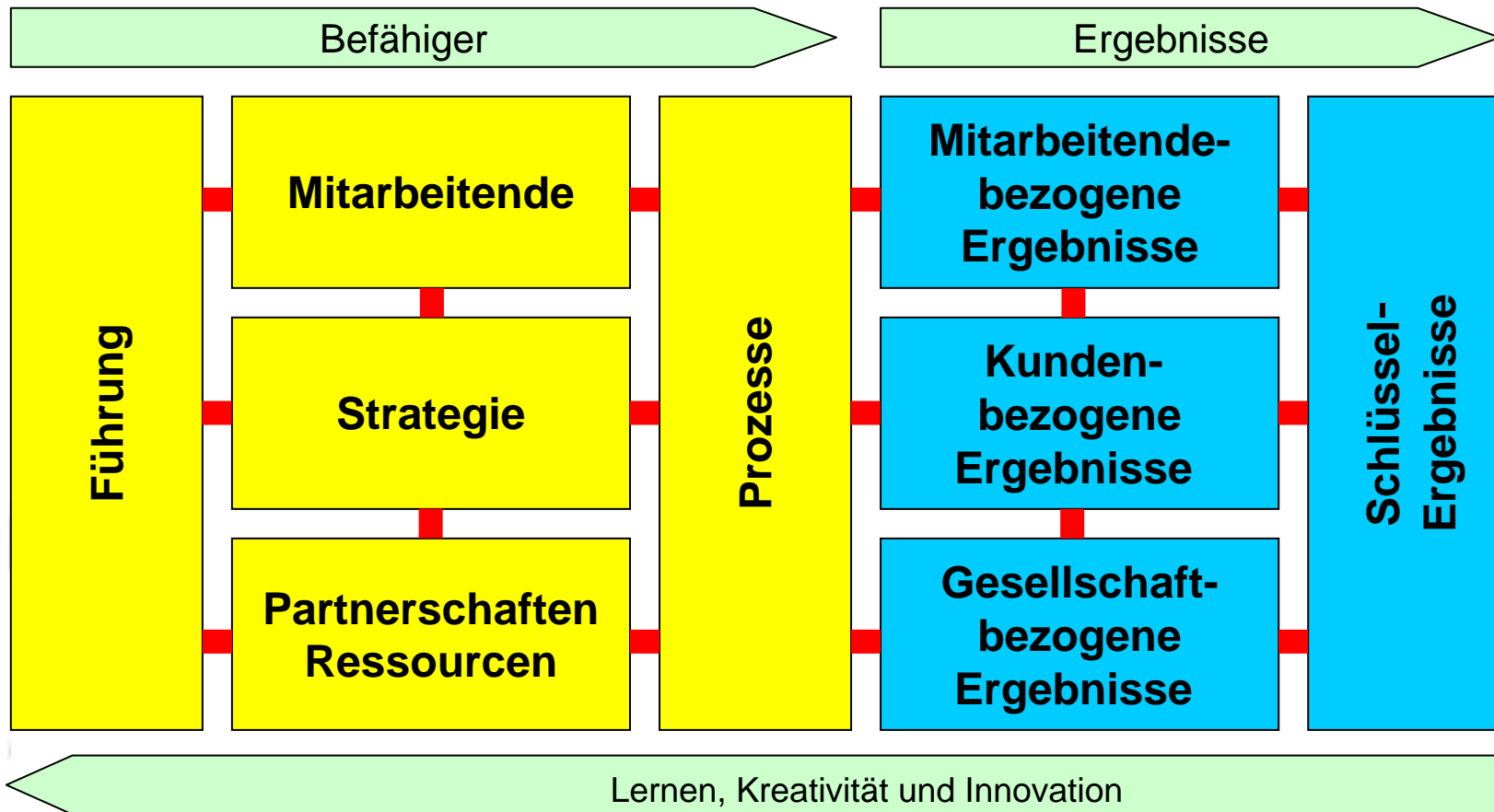
- 
- Die neue Reihenfolge der Fragestellung:**
- wie erreichen wir Kundenzufriedenheit
  - wie erreichen wir Mitarbeiterzufriedenheit
  - wie arbeiten wir mit Lieferanten zusammen
  - wie erhöhen wir unsere Umweltleistungen
  - wie erreichen wir Prozesssicherheit
  - wie erreichen wir eine hohe Sozialkompetenz
  - und wenn alles klappt - wie erreichen wir Normkonformität

Kundenwünsche

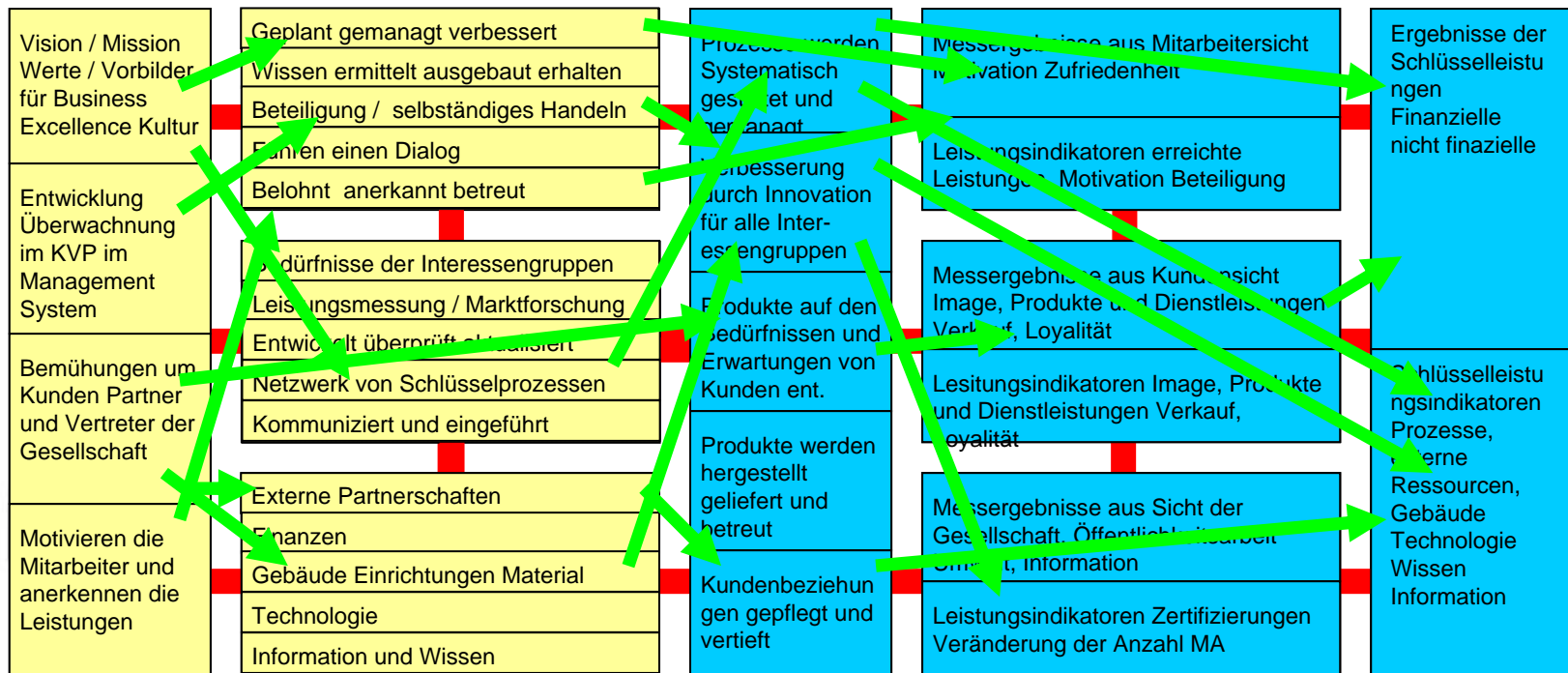


Kundenleistung

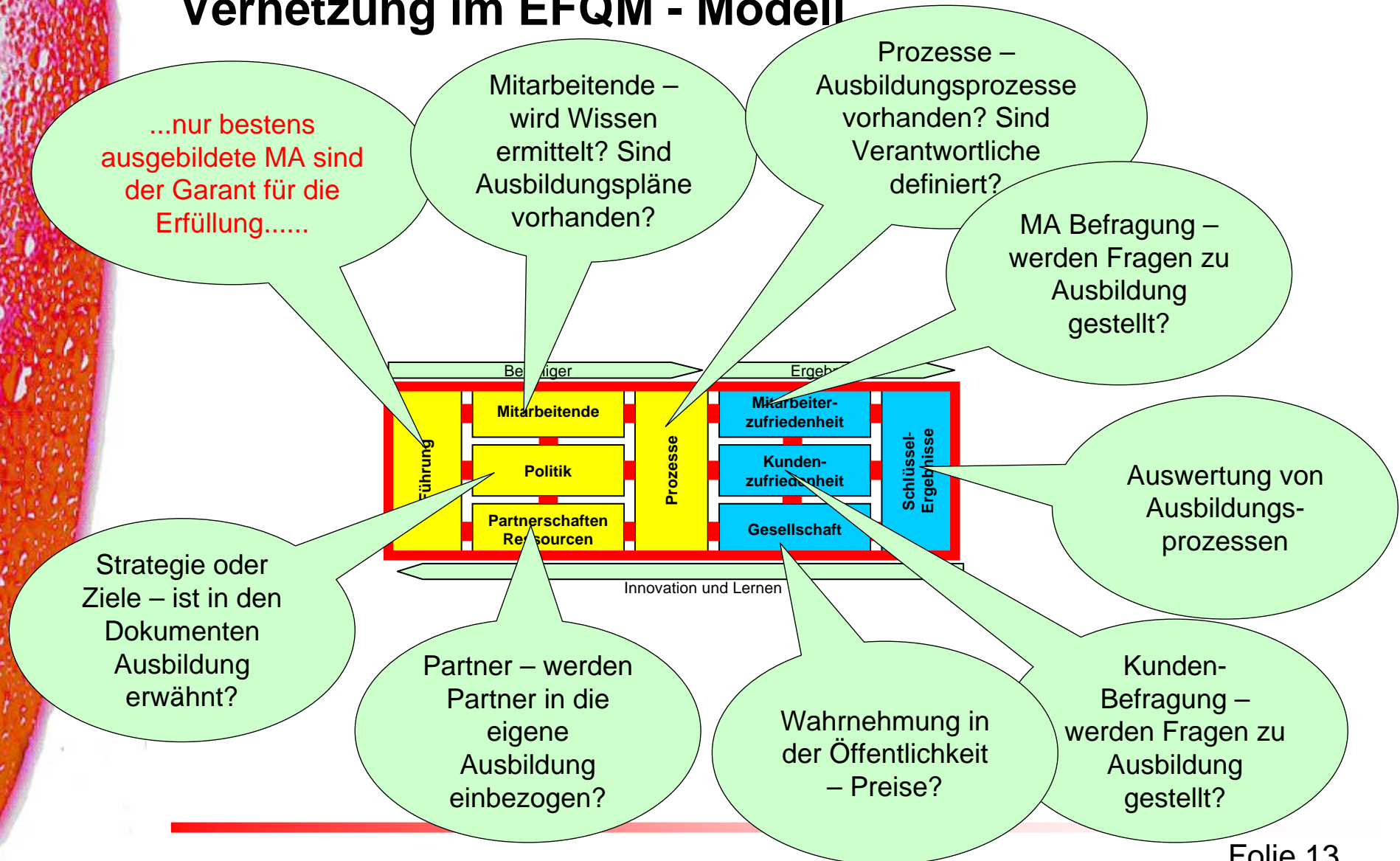
## Das EFQM Modell



# EFQM Modell mit Teilkriterien



## Vernetzung im EFQM - Modell



# Gefäße der Ausbildung

Information  
 Dialog

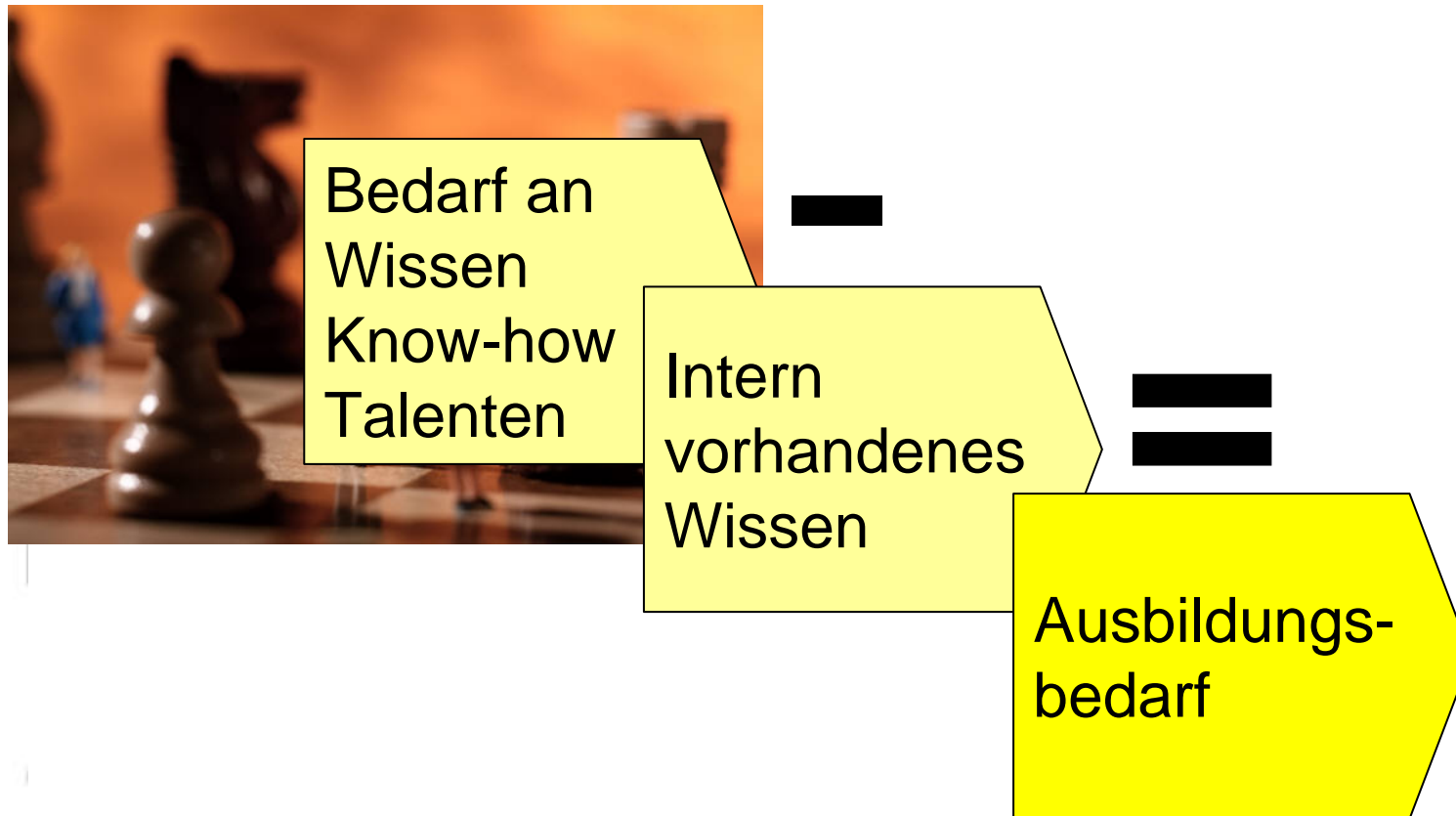
	Strategie	Zielfindung / Überprüfung	Cockpit	Finanzrapport	Quali-Gespräche	Teamsitzung Personaleinsatz	Briefkästen interne Post	Natel Pager Intranet	HQM Schulung	TE Seminar	PIP / Simulator	Lehrlingsausbildung	Interne Audits	Quality Circles / Task Forces	Ideenbank	Innovationsteam	Kaffeepausen	Jahresessen	Freitagsbier	Apéros	
Lehrlinge																					
Team																					
PL																					
GL																					
	Führen			Informieren			Lehren Lernen			Verbessern			Kommunizieren								

## Treiber der Ausbildungs-Themen



## Ausbildungsbedarf aus Strategie und Zielen

Strategie / Ziele



## Treiber der Ausbildungs-Themen

Strategie / Ziele

Schäden

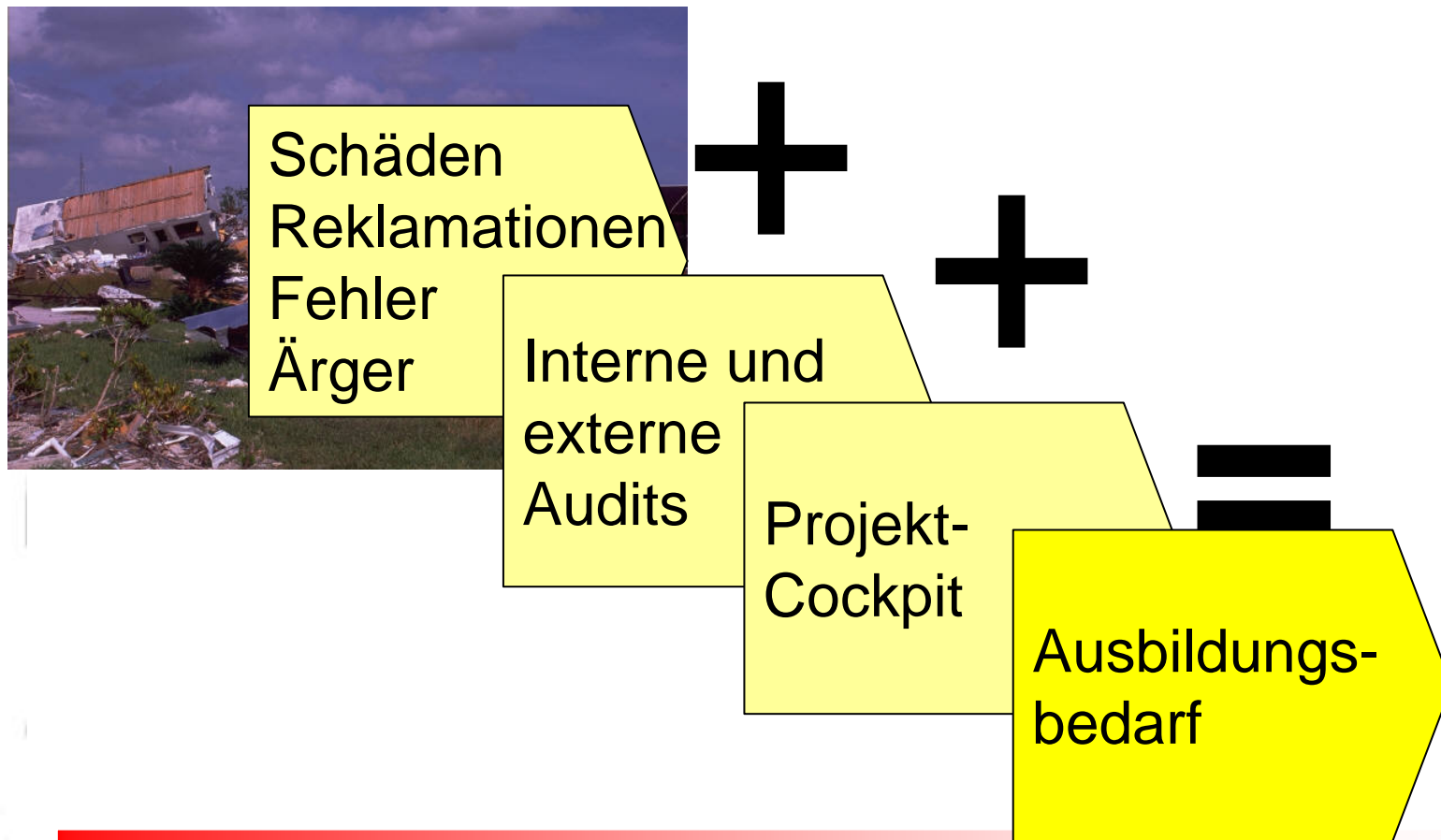


Ideen MA

KVP / Lernen

# Ausbildungsbedarf aus Schäden ....oder unserem „Nichtkönnen“

Schäden



## Treiber der Ausbildungs-Themen

Strategie / Ziele



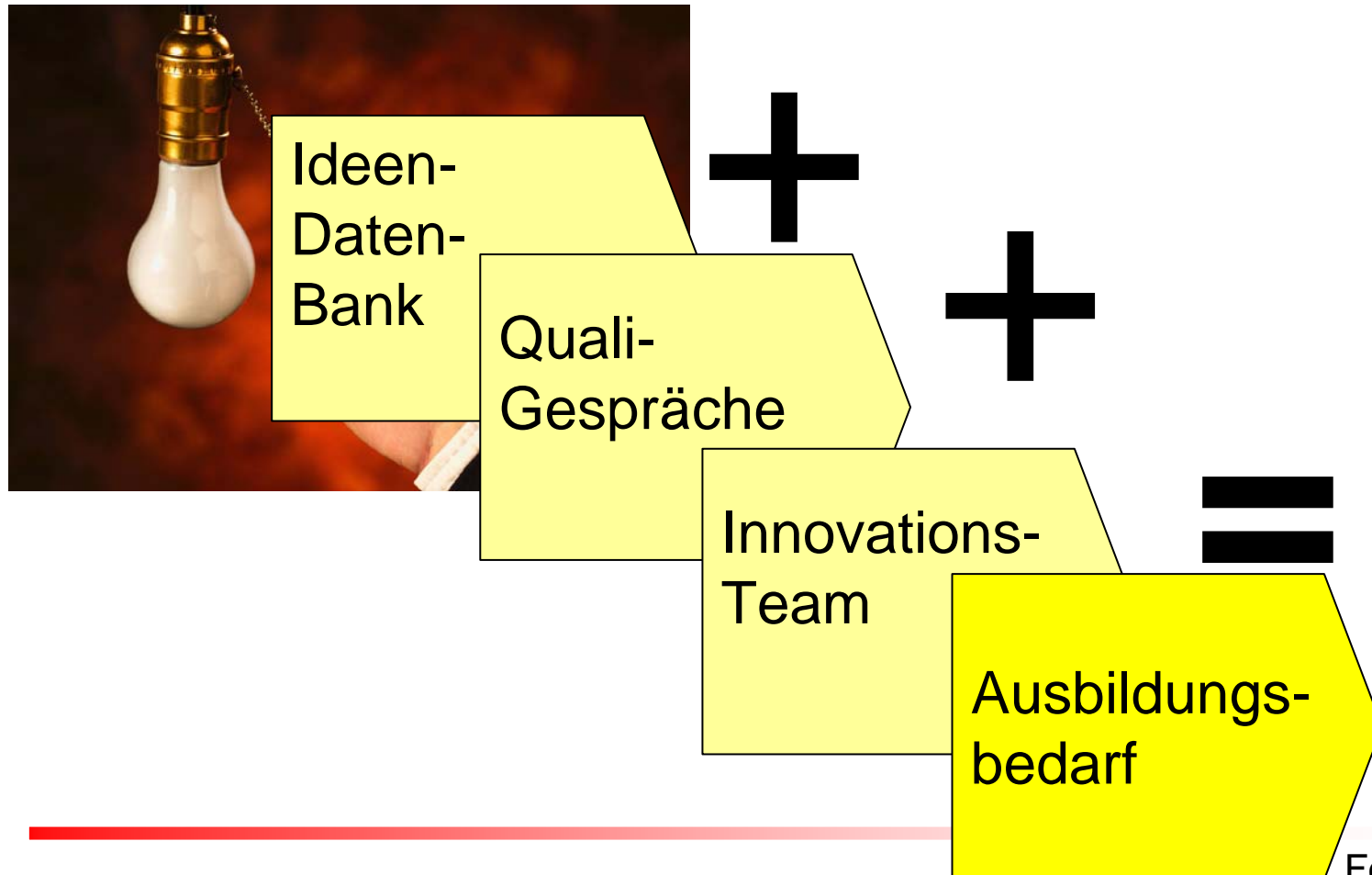
Schäden



Ideen MA

## Ausbildungsbedarf aus Ideen

Ideen MA



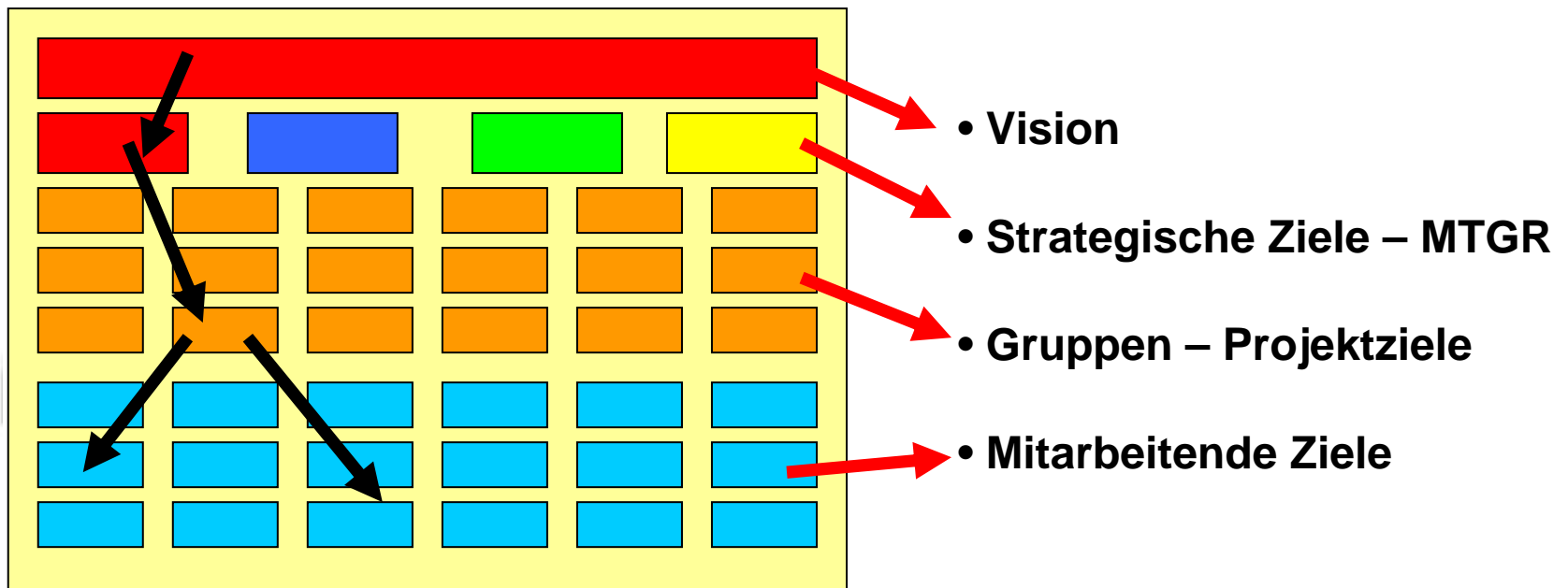
# Kommunikationsbühnen extern

Nachhaltigkeitsbericht  
Kundenzeitschrift Punkt  
Electronic Mail  
Key Account Programm  
Hunziker Kundenanlass  
Referate  
Schulung  
Kultursponsoring  
Unterstützung Vereine  
Referate von Kunden  
Referate von Lieferanten

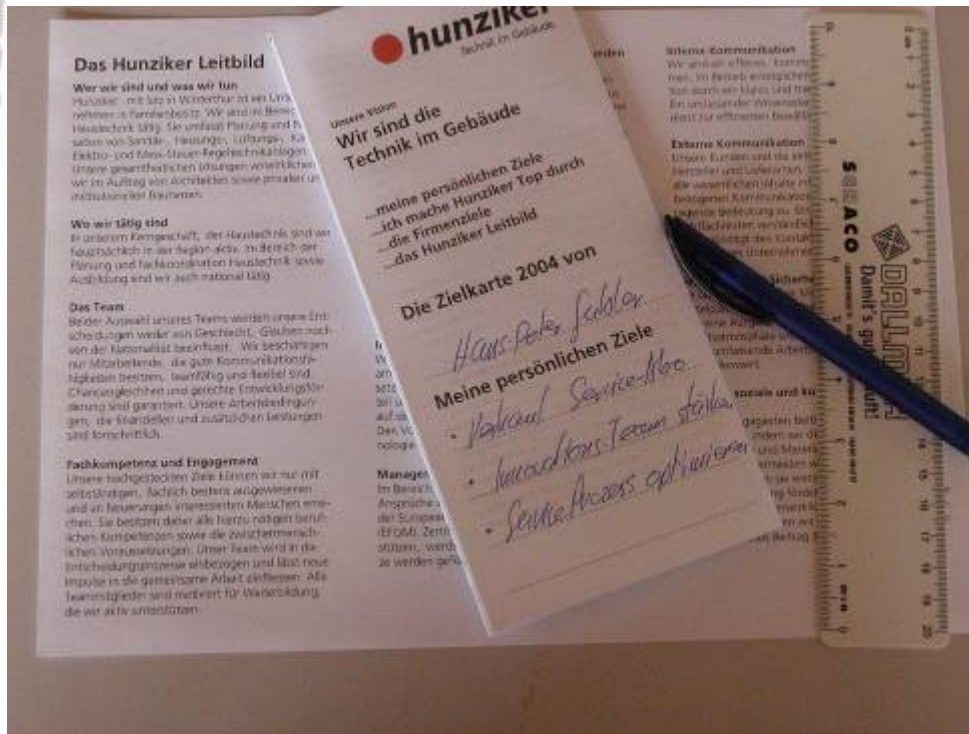
Übrige Stakholder  
Lieferanten  
Absatzmittler  
Key Accounts


## Kommunikation der Themen und Aufgaben

### Zielvereinbarung

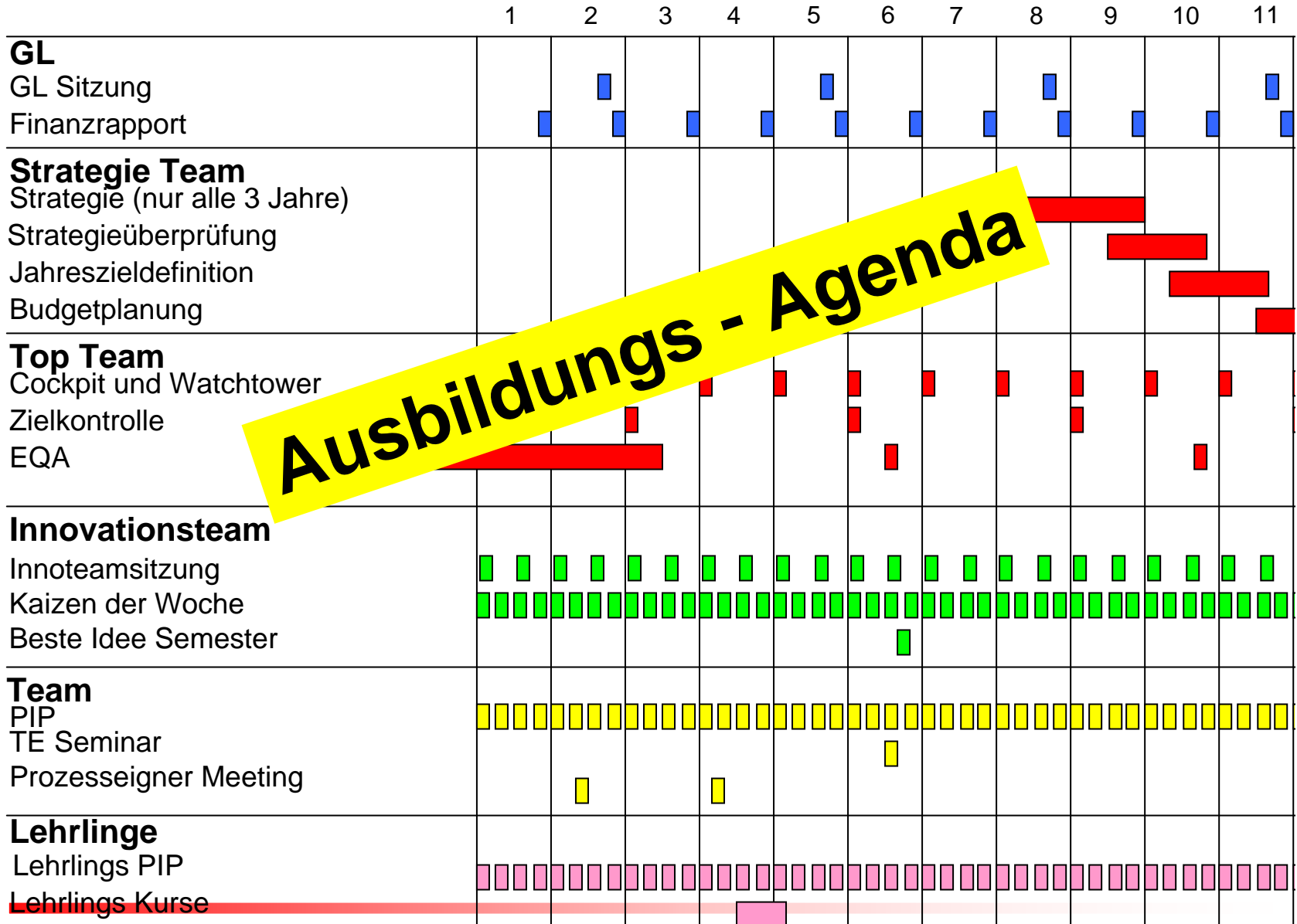


## Persönliche Zielkarte



- Vision
- Strategische Ziele MTGR
- ich mache Hunziker TOP durch .....
- meine persönlichen Ziele
- Leitbild
- Lernziele
- 12 Ideen / MA / a





**Ausbildungs - Agenda**

## Motivierte Teams

- Geben manchmal die Führung weiter
- Tragen auch die Kritik ohne Angst nach oben vor
- Kommunizieren in alle Richtungen
- Üben sich in Streitkultur
- Haben Spass an der Arbeit
- Treffen Entscheidungen meistens übereinstimmend und ziehen dann auch am selben Strick (in die gleiche Richtung)
- Sind selbstkritisch
- Lüsteren auf Neues und auf Veränderungen
- ...oder Excellence Company's verstehen ihre Erfolge zu feiern

## Neue Denkmodelle

### Hart

**Abstinenz  
Fitness  
Patogenese  
Hintergründig  
Einzelsieg  
Diktatur  
Nervös  
Mikroskop  
Ordnung  
Technikorientiert  
Unmoralisch**

### Weich

**Völlerei  
No sports  
Alternat. Medizin  
Oberflächlich  
Gruppenerlebnis  
Demokratie  
Phlegmatisch  
Weitwinkel  
Unordnung  
Designorientiert  
Moralisch**

### Elastisch

**Genuss  
Fun  
Salutogenese  
Zusammenhängend  
Gruppensieg  
Demokratur  
Stoisch  
Zoom  
Kontrolliertes Chaos  
Nutzerorientiert  
Tugendhaft**



Nur Vielfalt kann  
Vielfalt regieren