

Wo Menschen arbeiten, können sich Fehler einschleichen

Wie reagieren wir, wenn ein Fehler entdeckt worden ist?



Denkbare Reaktionen...

...als Chef

Wir berufen umgehend eine interne Sitzung ein, in welcher die Schritte besprochen werden, die zur Behebung des Fehlers erforderlich sind, inklusive des entsprechenden Zeitplans. Danach informieren wir den Kunden über die Situation und die eingeleiteten Massnahmen. Kein Kunde wird uns danach einen Vorwurf machen, sofern wir ihn rechtzeitig und fair informiert haben und die Massnahmen greifen.

...als Angestellte(r)

Wir informieren umgehend den Vorgesetzten und sprechen mit ihm ab, welche Massnahmen zu treffen sind. Er entscheidet über das weitere Vorgehen. Auf gar keinen Fall dürfen wir warten, bis sich der Fehler in Luft auflöst hat oder jemand anderem der Fehler in die Schuhe geschoben werden kann. Damit geht viel zu viel kostbare Zeit verloren.

Zeit ist Geld – viel Geld!

Je länger vom Moment der Feststellung bis zur Behebung des Fehlers zugewartet wird, desto höher sind die Folgekosten. In der Anfangsphase kann der Fehler meist mit geringem Aufwand ausgebügelt werden, später steigen die Kosten exponential!

Es wurde noch niemand gleich aufgefressen...

Wer einen Fehler begeht, soll nicht in Panik verfallen. Kein Mensch ist fehlerfrei. Es ist aber Charakter-sache, ob man schnell dazu steht und mithilft, die Sache zu bereinigen.

...und noch etwas

In vielen Betrieben gehört es zur Kultur, dass Fehler gemacht werden dürfen (es lässt sich ja ohnehin nicht vermeiden). Wichtig ist jedoch, dass daraus die Konsequenzen abgeleitet und Massnahmen ergriffen werden, damit sich derselbe Fehler nicht wiederholt!

Das Fehlermanagement ist eine Führungsaufgabe!