Aus für Erbsenzähler

Über welche Fähigkeiten ein Auditor heute verfügen sollte

Die Rolle des Lieferantenauditors hat sich in den letzten Jahren allein wegen der fortschreitenden Globalisierung gewandelt. Das Auditieren eines Lieferanten ist längst mehr als nur die Abfrage eines funktionierenden QM-Systems. Doch welche neuen Anforderungen stellen sich heute für das Job-Profil eines Auditors?

Christian Braun

DIE FACHLICHE QUALIFIKATION EINES AUDITORS bildet sicherlich das Fundament für eine erfolgreiche Berufsausübung. Doch den wesentlichen Ausschlag für die Akzeptanz etwa bei Lieferanten oder die berufliche Entwicklung geben die weichen Faktoren, die Soft Skills. So übernimmt der Auditor heute zunehmend die Rolle des Vermittlers, des Motivators und des Trainers (z.B. Schulungen für Lead- und Co-Auditoren). Und diese Fähigkeiten sollten Sie erlernen und immer wieder trainieren.

Üben Sie verbale und nonverbale Kommunikation

Durch das glaubwürdige *Zusammenspiel verbaler und nonverbaler Aussagen* wirken Sie im Gespräch kompetenter. Dazu gehört besonders die Körpersprache mit den paraverbalen Signalen der Stimme wie Tonfall, Lautstärke, Aussprache und Pausen. Legen Sie ab und an eine Sprechpause ein. Damit wirken Sie souverän und verleihen Ihren Anmerkungen ein besonderes Gewicht.

Verwenden Sie Aufzählungen. Ein kleines Beispiel: „Erlauben Sie mir zunächst den Hinweis auf drei Dinge, über die Sie nachdenken sollten: Erstens ..., zweitens ..., drittens ...! Somit erreichen Sie, dass Ihre Anmerkungen einprägsamer sind und eine gewisse Vollständigkeit suggerieren.

Sprechen Sie unbedingt frei und kleben Sie nicht an einer Checkliste. Das wirkt authentisch. Mit Offenheit und fair formulierten Audit-Fragen erreichen Sie einen angenehmen Gesprächsverlauf und gewinnen somit eine hohe Akzeptanz. Hingegen kommt es nicht gut an, wenn Sie den Auditierten nach einer Frage unterbrechen, weil Sie der Meinung sind, Sie wüssten fachtechnisch besser Bescheid, und ihm zudem noch ständig ins Wort fallen. Wiederholen Sie im Anschluss an die Erläuterung das Verstandene mit den Worten: „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann ..."

Zum erfolgreichen Kommunizieren gehört es, dass Sie *aktiv zuhören*. So können Sie etwa einen wertenden oder vorwurfsvollen Ton heraushören. Verwenden Sie in kritischen Situationen Ich-Botschaften. Sie sollten außerdem jederzeit in der Lage sein, mit den unterschiedlichsten Menschen, auch aus anderen Kulturkreisen, sensibel und reflektiert umzugehen.

Zeigen Sie kulturelle Kompetenz und Wertschätzung

© stock.adobe.com/eyewave

© Carl Hanser Verlag, München. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind ohne Lizenzierung durch den Verlag nicht gestattet.

Passen Sie Ihr Verhalten möglichst an die *kulturellen Gegebenheiten* an. Es ist von großer Bedeutung, dass Sie die landesüblichen Ausdrucksweisen verstehen und sich auf das Audit entsprechend vorbereiten. So werden Sie in Indien selten ein direktes „Nein" des Auditierten zu hören bekommen. Die Kommunikation verläuft eher indirekt, ausweichende Antworten gelten als höflich. Vermeiden Sie eine zu direkte Rückmeldung, insbesondere sollten Sie *keine offene Kritik* üben. Selbstverständlich hat sich auch ein Auditor an den *Knigge-Regeln* zu orientieren. Achten Sie auf Ihr äußeres Erscheinungsbild mit gepflegter, angemessener Kleidung. Immerhin repräsentieren Sie ein Unternehmen, und Sie teilen Ihrem Gegenüber Ihre *Wertschätzung* mit. Gerade beim ersten Audit ist es daher wichtig, dass Sie in einem gut sitzenden Anzug auftreten, saubere Schuhe und bei Bedarf eine angemessene Krawatte tragen.

Versuchen Sie zu motivieren und zu führen

Menschen zu führen und zu begeistern ist eine große Herausforderung und auch bei Audits von Bedeutung. Das beginnt bereits bei der Planung eines Audits. Hierzu zählen auch die Fragen: Was ist eine sinnvolle Teamzusammensetzung? Welche Kompetenzen müssen vorhanden sein, um den Audit-Erfolg sicherzustellen? Durch die Rollenverteilung werden die *Verantwortlichkeiten auf die einzelnen Teammitglieder* übertragen. Somit steigt die Motivation jedes Einzelnen, und ein jeder fühlt sich wertgeschätzt.

Führen Sie sich als *Auditor niemals wie ein Polizist* auf. Das wirkt rechthaberisch und stört die Gesprächskultur während des gesamten Audits. Während der gesamten Dauer des Audits ist es wichtig, sich selbst zu beherrschen und jederzeit Herr der Lage zu sein. Falls es doch zu einer eskalierenden Situation kommt, ist eine Unterbrechung mit einer Pause wichtig, um anschließend die Thematik wieder gestärkt aufzunehmen. So können Sie beispielsweise konkret *unfaire Angriffe und Killerphrasen abwehren* und einen kontrollierten Dialog beispielsweise so fortsetzen: „Ich finde es unfair, wenn Sie meine Darlegungen als Unsinn bezeichnen. Was haben Sie in der Sache einzuwenden?" oder „Was schlagen Sie stattdessen vor?"

Gehen Sie mit *Spaß in das Audit*. Lachen lockert die Stimmung auf und sorgt für eine angenehme Audit-Erfahrung bei allen Beteiligten.

Erwerben Sie Vermittlungs- und Schulungskompetenz

Treten Sie in schwierigen Situationen während eines Audits mit Fingerspitzengefühl als Vermittler auf. Dabei ist es von großem Vorteil, wenn Sie die Situation mit *Empathie und Ich-Botschaften* deeskalierend und für alle Beteiligten gewinnbringend steuern.

Als Auditor sollten Sie selbst in der Lage sein, eine *Auditorenschulung* durchzuführen. Dabei ist darauf zu achten, dass Sie den Teilnehmern Ihr Wissen lebendig und abwechslungsreich vermitteln können und Freude an deren Entwicklung haben. In guten Schulungen arbeiten deshalb alle Teilnehmer ausschließlich an ihren *Praxisfällen und echten Problemen* ihres Unternehmens. Somit erhält jeder im Training sofort die Hilfestellungen, die für den unternehmerischen Erfolg wichtig sind.

Damit die Trainings effektiver werden, sollten die Teilnehmenden ihre Stärken und Schwächen analysieren. So können sie gezielt an den Punkten arbeiten, die wichtig sind.

Fazit: Durch die zunehmende Komplexität der Aufgaben eines Auditors sind die Anforderungen an seine Soft Skills in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Der Auditor ist heute definitiv kein Erbsenzähler mehr, sondern Gesprächspartner, Moderator, Teamplayer und Qualitätsexperte in einer Person. ■

10 Tipps für ein erfolgreiches Audit

Wenden Sie diese Empfehlungen in der Praxis an, und Sie werden vom Erfolg überrascht sein:

- Achten Sie auf ein gepflegtes und angemessenes Erscheinungsbild.
- Informieren Sie sich vorab über die kulturellen Gegebenheiten im Land des Audits, und passen Sie sich an.
- Wählen Sie eine konstruktive und wertschätzende Ausdrucksweise.
- Hören Sie aufmerksam zu, und Sie werden überrascht sein, was sich daraus entwickelt.
- Führen Sie das Audit mit Freude durch, das wirkt ansteckend auf Ihr Gegenüber.
- Sprechen Sie frei, und kleben Sie nicht an einer Checkliste.
- Stellen Sie ihr Audit-Team so zusammen, dass relevante Kompetenzen im Team vorhanden sind.
- Übertragen Sie Verantwortung mit klarer Rollenverteilung auf die einzelnen Teammitglieder. Die Motivation jedes Einzelnen wird steigen.
- Bilden Sie sich weiter, um methodisch und fachlich auf dem aktuellen Stand zu sein.
- Achten Sie bei Schulungen auf einen direkten Praxisbezug. So kann das Erlernte effektiv umgesetzt werden.

INFORMATION & SERVICE

LITERATUR

Gietl, G.; Lobinger, W.: Leitfaden für Qualitätsauditoren. Planung und Durchführung von Audits nach ISO 9001:2015. Carl Hanser Verlag, München 2016

AUTOR

Christian Braun, ist Master of Advanced Studies Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) in Business Engineering Management und verfügt als Qualitätsingenieur über umfangreiche Erfahrungen aus weltweiten Lieferantenaudits. Darüber hinaus konzipiert er Auditorenschulungen und führt selbst Schulungen durch.

KONTAKT

Christian Braun
T 0173 6543730
braun.ch@gmx.ch

QZ-ARCHIV

Diesen Beitrag finden Sie online:
www.qz-online.de/5679297

© Carl Hanser Verlag, München. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, sind ohne Lizenzierung durch den Verlag nicht gestattet.