



## Nur der erste Eindruck zählt ... ?

Auf Schulungen und in verschiedensten Medien wird immer wieder auf die gesellschaftspolitisch gewünschte Business-Etikette bei beruflichen Erstkontakten hingewiesen, um einem drohenden Fauxpas bei Besprechungen sowie Geschäftsessen mit potentiellen Kunden vorzubeugen. Dabei kommen immer wieder Schlagwörter wie Pünktlichkeit, Freundlichkeit und das Erscheinungsbild zur Sprache, frei nach dem Motto: Der erste Eindruck zählt.

Klingt logisch, aber meines Erachtens finden klar definierte Verhaltensregeln nicht nur bei vertrieblichen Erstkontakten zwischen möglichen Geschäftspartnern Anwendung. Wie wir alle wissen, muss man in einer langfristigen Beziehung - ob nun privat oder geschäftlich - sein Verhalten laufend den jeweiligen Gegebenheiten anpassen, um dauerhaften Erfolg sicherzustellen.

Gerade im Logistik-Dienstleistungssektor, der ja - wie so viele andere Branchen auch - einem stetigen Preis- und Verdrängungswettbewerb ausgesetzt ist, wird das Verhältnis zum Kunden hin jeden Tag auf die Probe gestellt. Fehler werden selten akzeptiert. Wenn man sich dabei die Anzahl der Mitarbeiter ansieht, welche laufend direkten Kontakt mit dem Kunden haben - wie z.B. LKW-Fahrer, Disponenten oder Vertriebsmitarbeiter - wird schnell klar, wovon der Erfolg einer längerfristigen und nachhaltigen Geschäftsbeziehung abhängt.

Qualität, Pünktlichkeit, Freundlichkeit sowie das Erscheinungsbild auf allen Unternehmensebenen sind essenzielle Punkte in der Logistik, welche kontinuierlich intern und extern - ähnlich einem Verhaltenskodex - überprüft und gelebt werden müssen. Hier kann man sich mit kontinuierlichen Kunden- und Mitarbeiterbefragungen und dementsprechenden Analysen behelfen. Viel wichtiger ist es aber, die Alltagsprobleme des Kunden zu verstehen und diesen auch mit einer Ernsthaftigkeit entgegenzutreten. Es bringt nichts, Fehler und Probleme unter den Tisch zu „kehren“, da diese einem erfahrungsgemäß meist wie ein Bumerang früher oder später wieder auf den Kopf fallen.

Hier ist vor allem Offenheit und Fairness gefragt. Fehler können immer passieren, wichtig ist aber, diese frühzeitig zu erkennen, zu kommunizieren und zu reagieren. Dies kann nur durch ein im Unternehmen klar strukturiertes und zentral verankertes Fehler-, Qualitäts- und Prozessmanagement umgesetzt werden, in das alle Abteilungen - und vor allem auch der Kunde - miteinbezogen werden. Die dadurch garantierte Nachhaltigkeit der eingeleiteten Maßnahmen zeigt dem Kunden, dass seine Anliegen ernst genommen werden und professionell damit umgegangen wird.

Gerade die ruhige und besinnliche Zeit bietet sich an, um über den eigenen Verhaltenskodex in Geschäftsbeziehungen nachzudenken. Es würde mich freuen, wenn sich auch für Sie ein paar gute Vorsätze für das neue Geschäftsjahr ergeben. Denn wir haben uns doch alle das Vertrauen unserer Kunden redlich verdient, oder?

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen ein frohes Weihnachtsfest und einen erfolgreichen Start in das neue Jahr.

Herzlichst Ihr  
Patrick Umgeher

Patrick Umgeher ist Consultant bei x|vise innovative logistics GmbH in Graz.