

## Praxisforum 2006 im Sartorius College

Das Consulting Team veranstaltete das diesjährige Praxisforum unter dem Motto: „Stark am Markt - Wettbewerbsvorteile durch Service“.

**Das Praxisforum ist ein Veranstaltungskonzept, das relevante Themen für Unternehmen vermittelt, Diskussion und Wissensaustausch untereinander fördert und schließlich auch die Bekanntheit des Consulting Teams in der Region steigert.**

1998 wurde dieses Konzept unter dem Namen „Berater-Tag“ ins Leben gerufen. Seitdem sind wir bemüht, aktuelle Themen in den Mittelpunkt dieser Veranstaltung zu rücken. Die bisherigen Beratertage bzw. Praxisforen (neuer Titel seit 2004) befassten sich mit dem Wandel in öffentlichen Betrieben, mit dem Themenspektrum „e-Commerce“, mit leistungsbezogener Entgeltgestaltung, ISO 9000, Basel II sowie mit Kosteneinsparungspotentialen.

Zum diesjährigen Praxisforum am 6. April 2006 durfte das Consulting Team Göttingen insgesamt 40 Gäste im Sartorius College begrüßen. Die teilnehmenden Unternehmer/-innen aus der Region hatten die Gelegenheit, das Consulting Team besser kennen zu lernen. Das Buffet und die Pausen zwischen den Vorträgen boten die Möglichkeit mit den Unternehmer/-innen in Kontakt zu kommen und somit von ihren Erfahrungen zu lernen.



Jörg Woggon (Sartorius)

Dienstleistungen und Service gewinnen als Erfolgsfaktoren für Unternehmen, die sich von der Konkurrenz abheben wollen, zunehmend an Bedeutung. Nach einer Begrüßung durch Alexander Hartkens bot Sebastian Vogt (beide Consulting Team) mit seinem Vortrag zur Definition von Service und zum richtigen Umgang mit Dienstleistungen einen Einstieg ins Thema. Zur Einführung wurden Service und Dienstleistung anhand von Typologien definiert. Die Veränderung der Dienstleistungen im Laufe der Zeit sowie wettbewerbsstrategische Zielsetzungen von Dienstleistungsanbietern wurden erläutert. Nach einem Überblick über die in der Vergangenheit begangenen Fehler wurden schließlich einige Regeln aufgezeigt, die erfolgreiche

Dienstleistungsanbieter beachten sollten. Anschließend erschlossen die drei externen Referenten die Thematik im Detail.



Jörg Woggon ist Leiter des Servicebereichs Deutschland und Österreich bei der Sartorius AG. Am Beispiel der Geschäftseinheit Service der Sartorius AG zeigte er die Veränderung des Service-Verständnisses im Wandel der Zeit auf. Während der technische Kundendienst früher ausschließlich auf eigene Produkte bezogen und organisatorisch dem Vertrieb unterstellt gewesen sei, ohne eigene Gewinn- und Verlustverantwortung zu übernehmen, müsse die Erbringung von Dienstleistungen gegenwärtig wie zukünftig ein profitables Geschäft sein, das einen wesentlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg beisteuern könne. Herr Woggon betonte dabei die Notwendigkeit, die eigene Serviceorganisation effektiv zu gestalten, neue Dienstleistungen zu entwickeln und auf Kundenerwartungen mit entsprechenden Angeboten zu reagieren.

Die Zuhörer konnten nachvollziehen, wie im Rahmen einer solchen „ertragsorientierten Servicestrategie“ Unterabteilungen im Vertrieb der Sartorius AG zu selbstständigen Serviceeinheiten avancierten, wobei Widerstände im Unternehmen überwunden werden konnten.

Peter Ewerlin ist als Marketing- und Vertriebsleiter für die Dienstleistungsqualität der Fruchthof Northeim GmbH & Co. KG verantwortlich. Praxisnah und beispielorientiert zeigte er, wie sich ein regionales Unternehmen in der aktuellen Dienstleistungsgesellschaft positioniert. In seinem Vortrag veranschaulichte er die Umsetzung des Service-Gedankens im Fruchthof Northeim. Die hauptsächlich marktgetriebene Entwicklung vom Obst- und Gemüsehändler zum Frischdienstleister ging mit einer frühen Adaptation an neue Normen und Richtlinien wie z.B. QM, QS oder ÖK-VO 2092/91 einher. Durch diese frühzeitige Neuorientierung konnte der Fruchthof Northeim seine führende Position am Markt auf- und ausbauen. Weitere Service-Aspekte beinhalten eigene Frischemärkte für Gastronomie

und Handel sowie ein eigenes Info-Magazin für Kunden.

Dr. Christian Struck ist als freiberuflicher Marktforscher für die Sparkasse Göttingen im Bereich ganzheitliches Qualitätsmanagement tätig. Ein Schwerpunkt seiner Arbeit bildet die Kundenzufriedenheitsforschung. Sein Vortrag zeigte verschiedene Gestaltungsmöglichkeiten in der Servicepolitik auf und ging der Frage nach, ob „guter Service, der Kunden begeistert“ eher Wunsch oder Wirklichkeit ist. Kernthema dieses Vortrags war der Service im Spannungsfeld zwischen Kunden und Kosten. Ob Service immer sinnvoll sei, könne beispielsweise fraglich werden, wenn Service bei Waren lediglich als Zusatzleistung wahrgenommen werde. Dagegen sei unerwarteter Service ein Mittel, um Kunden zu begeistern. Zentrale Themen waren Servicepolitik, Service-Level, Dimensionen der Serviceerbringung, Servicequalität, Zielsetzungen von Serviceleistungen, Servicekosten versus Nicht-Qualität sowie Serviceoptimierung aus kaufmännischer Sicht, so dass den Zuhörern eine kritische Perspektive vermittelt wurde.

Projektleiterin Silke Niehaus resümierte: „Eine rundum gelungene Veranstaltung auf Grund von außerordentlichen Referenten und zufriedenen Gästen. Die Referenten haben zusammen ein harmonisches Gesamtbild präsentiert, indem Sie auf die gegenseitigen Vorträge Bezug genommen haben. Unsere Gäste nutzten die Pausen, um sich kennen zu lernen und einen regen Austausch zu betreiben.“



Dr. Christian Struck (Sparkasse Göttingen)

Auch das Feedback der Teilnehmer fiel deutlich positiv aus. Insbesondere die Organisation vor Ort und die Vielseitigkeit der Vorträge fanden großes Lob.

Wir freuen uns über diese Resonanz und hoffen, beim nächsten Praxisforum wieder zahlreiche Teilnehmer begrüßen zu dürfen!

Nale Lehmann-Willenbrock



## News

### Praxisforum 2006 - Nachlese

#### Stark am Markt – Wettbewerbsvorteile durch Service

Insgesamt 40 Gäste durfte das Consulting Team Göttingen am 6. April 2006 im Sartorius College zu seinem diesjährigen Praxisforum begrüßen.

Das Praxisforum fand zum wiederholten Male statt. Die teilnehmenden UnternehmerInnen hatten die Gelegenheit, das Consulting Team besser kennen zu lernen. Das Buffet und die Pausen zwischen den Vorträgen boten die Möglichkeit von den Erfahrungen der UnternehmerInnen zu lernen.

Dienstleistungen und Service gewinnen als Erfolgsfaktoren für Unternehmen, die sich von der Konkurrenz abheben wollen, zunehmend an Bedeutung.

Sebastian Vogt[1] bot mit seinem Vortrag zur Definition von Service im Wandel der Zeit und zum richtigen Umgang mit Dienstleistungen einen Einstieg ins Thema.

Jörg Woggon[2] zeigte die Bedeutung von Service am Beispiel der Sartorius AG auf. Die Zuhörer konnten nachvollziehen, wie Unterabteilungen im Vertrieb im Wandel der Zeit zu selbstständigen Serviceeinheiten avancierten, wobei Widerstand im Unternehmen überwunden werden konnten.

Peter Ewerlin[3] veranschaulichte in seinem Vortrag die Umsetzung des Service-Gedanken im Fruchthof Northeim. Die hauptsächlich marktgetriebene Entwicklung vom Obst- und Gemüsehändler zum Frischdienstleister ging mit einer frühen Adaptation an neue Normen und Richtlinien wie z.B. QM, QS oder ÖK-VO 2092/91. Durch diese frühzeitige Neuorientierung konnte der Fruchthof Northeim seine führende Position am Markt auf- und ausbauen. Weitere Service-Aspekte beinhalten eigene Frischemarken für Gastronomie und Handel sowie ein eigenes Info-Magazin für Kunden.

Dr. Christian Struck[4] nahm in seinem Vortrag eine kritische Perspektive ein und beschrieb Service im Spannungsfeld zwischen Kunden und Kosten. Ob Service immer sinnvoll sei, könne beispielsweise fraglich werden, wenn Service bei Waren lediglich als Zusatzleistung wahrgenommen werde. Andererseits sei unerwarteter Service ein Mittel, um Kunden zu begeistern.

Das Feedback der Teilnehmer fiel deutlich positiv aus. Insbesondere die Organisation vor Ort und die Vielseitigkeit der Vorträge fanden großes Lob.

Wir freuen uns über diese Resonanz und hoffen, beim nächsten Praxisforum wieder zahlreiche Teilnehmer begrüßen zu dürfen!

[1] Consulting Team Göttingen [Vortrag download](#)

[2] Sartorius AG

[3] Fruchthof Northeim [Vortrag download](#)

[4] Sparkasse Göttingen und Freiberuflicher Marktforscher [Vortrag download](#)