



*Adalbert Schmaus, Geschäftsführer Schmaus GmbH, Hartmannsdorf,
Mitglied im Handelsausschuss des DIHK,
stellvertretender Vorsitzender des Großhandelsausschusses der IHK Chemnitz*

Nur wer dient, verdient! – Die Verflechtung von Handel und Dienstleistung

Gestressten Geschäftspartnern geht alles zu langsam, schlecht gelaunten Mitarbeitern ist alles zu viel und fordernden Kunden ist alles zu teuer. Mit dieser Einstellung wird es jedem Unternehmer und jedem Mitarbeiter schwer fallen, engagiert Dienste für andere Menschen zu erbringen. „Überall dort, wo der Unternehmensfokus statt auf den Kundennutzen und die Mitarbeiterzufriedenheit nur auf den Geldbeutel des Kunden gerichtet ist, wird Wirtschaften zum Räubertum. Und alle Räuber haben das gleiche Problem: Sie müssen ihrer Beute hinterher rennen“, so schreibt Nemeček, Autor und Business-Seminarleiter.

Kundenwünsche und -präferenzen können sich schnell ändern. Aufbau und Erhalt von Kundenloyalität werden zunehmend schwieriger und erfordern kontinuierliche Anpassungsprozesse. Wirtschaftliche Stabilität und ein positives Betriebsergebnis sind das Grundziel jedes Unternehmens. Soziale Marktwirtschaft kann langfristig nicht allein auf den Geldbeutel des Kunden ausgerichtet sein, sondern muss auch der Allgemeinheit dienen. Themen wie Arbeitsschutz,

Aus- und Weiterbildung, die Vereinbarkeit von Familie und Beruf oder Umweltschutz erzeugen langfristig einen Mehrwert, der sich z. B. in einer höheren Mitarbeiterzufriedenheit ausdrücken wird. Damit fällt es leichter, den Kunden, Kollegen oder Vorgesetzten engagiert zu dienen und dabei zu verdienen.

Die Schmaus GmbH startete 1990 als klassischer Bürofachhändler. Heute werden ca. 20 % des Umsatzes in Form von reinen Dienstleistungshonoraren generiert, nur noch 80 % Erlöse werden für gelieferte Waren erzielt. Durch ein innovatives Dienstleistungskonzept ist eine enge, oft langjährige Verbindung zu den Kunden erreichbar. Dabei steht nicht die Ware im Mittelpunkt, sondern der Nutzen, den der Kunde durch Anwendung der am besten geeigneten Produkte hat. Der Ansatz intelligenter und kundenindividueller Dienstleistungen hilft, sich von den oft ruinösen Rabattschlachten abzukoppeln und auch in Krisenzeiten stabile Umsätze zu erzielen. Während der Branchenumsatz im Bürobedarf-Fachhandel im b2b-Geschäft 2009 um 11 % einbrach, konnte die Schmaus GmbH um 12 % zule-

gen. Sie erfüllt heute Lieferverträge für mehr als 35.000 Büroarbeitsplätze deutschlandweit. Der stationäre Einzelhandel mit Papier-, Büro- und Schreibwaren lag mit einem Umsatzrückgang von 2,5 % etwa im Durchschnitt des gesamten Einzelhandels. Gerade der stationäre Fachhandel muss nach besonderen Services suchen, um gegen die werbekräftigten Handelsketten zu bestehen.

Die IHK Chemnitz bietet deshalb für Händler und Dienstleister vielfältige Informations- und Unterstützungsangebote. Dazu gehören individuelle Beratung, Informationsvielfalt über www.chemnitz.ihk24.de und die Zeitschrift „Wirtschaft in Südwestsachsen“, Seminare, Foren sowie geförderte Beratungsangebote wie „Runder Tisch“, „Turn Around Beratung“ u.v.a.m. Veranstaltungshighlights in den nächsten Wochen sind das dienstleistungs forum sachsen am 17. März, das Chemnitzer Handels Forum am 14. April sowie der Unternehmertag am 29. April.

Viel Spaß beim (mehr darüber) Lesen in Ihrer heutigen Ausgabe!