Diplom-Kaufmann
**CARL-DIETRICH SANDER**
UnternehmerBerater

Management und Strategie für Handwerk und Mittelstand



**Das Aktuelle Thema**
**für Handwerker, Kleine und mittlere Unternehmen (KMU) und Mittelständler:**

# Vertrauenslethargie in der Unternehmensführung

## Vertrauenslethargie!?

Den Begriff habe ich von einem Beraterkollegen aus dem Bundesverband Die KMU-Berater (www.kmu-berater.de) zum ersten Mal gehört - und fand ihn sehr eingängig:

- Sie haben lange Jahre Kontakt zu einem Geschäftspartner.
- Die Vertrauensbasis ist gewachsen und stabil.

Die Folge: Sie hinterfragen kaum noch (oder gar nicht mehr) die Leistungen dieses Partners. Sie sind ja zufrieden, wissen um die Qualität in der Vergangenheit, . . .

Jedem neuen Geschäftspartner stellen Sie viele Fragen, die Sie Ihren langjährigen Partnern nicht mehr stellen. Neue Geschäftspartner halten Sie auch viel intensiver "unter Beobachtung" als langjährige Kontakte. Das ist im Grunde ja auch richtig - weil das Vertrauen gewachsen ist.

Aber: Wäre es nicht in gewissen Zeitabständen wertvoll, auch gewachsene Geschäftsverbindungen wie neue Geschäftspartner zu hinterfragen - also zu prüfen, ob die Vertrauenslethargie weiterhin gerechtfertigt ist?!

## Typisches Beispiel für Vertrauenslethargie: Steuerberater/innen

Mein KMU-Beraterkollege hatte als Beispiel den Kontakt zum Steuerberater, der Unternehmer/innen schon seit ihrer Existenzgründung begleitet oder den Unternehmer/innen bereits von den Eltern "übernommen" haben. Aber:

- Ist der Steuerberater in seinen Leistungen und Qualitäten mit den steigenden Ansprüchen eines erfolgreich wachsenden Unternehmen mit gewachsen?
- Wann haben Sie zuletzt Ihre Erwartungen an Ihren Steuerberater aufgelistet und einen Soll-Ist-Vergleich gemacht - und dann ggf. mit Ihrem Partner darüber gesprochen, wie Sie die Zusammenarbeit konstruktiv weiterführen wollen?
- Und wie schwer würde es Ihnen fallen, die Zusammenarbeit mit einem langjährigen Partner zu beenden, wenn Sie feststellen sollten, dass Ihre Erwartungen und das Leistungsvermögen des Partners nicht mehr zusammen passen? (Und Sie vielleicht deshalb das Thema (unbewusst) nicht aufgreifen?)
- . . .

## Vertrauenslethargie: Weitere Beispiele

Natürlich gilt das Phänomen nicht nur für die Geschäftsbeziehung zum Steuerberater. Denken Sie zum Beispiel auch an:

- Ihre Hausbank/en
- Ihren "Haus"-Rechtsanwalt



Erftstr. 78 41460 Neuss
Telefon 02131 – 660413 Fax 660426 Mobil 0177 – 7515161
E-mail info@cd-sander.de Internet: www.cd-sander.de

- weitere Dienstleister für Spezialgebiete wie zum Beispiel IT, Datensicherheit, . . .
- Haupt-Lieferanten
- Mitarbeiter/innen
- . . .

## Mögliche "Prüf-" Fragen für die eigene Vertrauenslethargie

Wenn Sie das Thema mit Blick auf bestimmte Geschäftskontakte vertiefen möchten, dann stellen Sie sich zum Beispiel zu diesen Geschäftskontakten Fragen wie:

- Wie aktiv ist mein Geschäftspartner in unserer Geschäftsbeziehung - wie initiativ kommt er von sich aus auf mich zu?
- Wie hat sich das Verhalten meines Geschäftspartners in den letzten Jahren eventuell verändert - vor allem gegenüber der Anfangszeit?
- Welche Nachfragen, Missstimmungen, Reklamationen hat es in letzter Zeit gegeben - und wie haben wir diese verfolgt (fragen Sie dazu auch die Mitarbeiter/innen, die den laufenden Geschäftskontakt haben)?
- Welche Fragen würde ich neuen Geschäftspartnern stellen - und wann habe ich solche zuletzt meinem langjährigen Geschäftspartner gestellt?
- Führen wir "eigentlich" einmal im Jahr ein Grundsatzgespräch über die Weiterentwicklung unserer Geschäftsbeziehung - und geht die Initiative dazu auch von meinem Geschäftspartner aus?
- . . .

## Prüfen Sie sich als "Gegenseite"

Könnte es sein, dass Sie sich in (wichtigen) Geschäftsbeziehungen auf die Vertrauenslethargie Ihres Geschäftspartners Ihnen gegenüber verlassen? Und auch nicht mehr so aktiv in der Geschäftsbeziehung sind, wie zu Beginn - denn es läuft doch gut! Wir könnten das auch das Stammkunden-Phänomen nennen: Werden die guten Stammkunden wirklich am besten behandelt (Service, Leistungsangebote, Konditionen und Preise, eigene Initiative, . . .)? Mehr Impulse dazu finden Sie auf www.methoden-fuer-kmu.de im Themenbereich 2 "Marktbearbeitung".

## Fragen zur Umsetzung in Ihrem Unternehmen

Sie möchten sich zur Umsetzung dieses "Aktuellen Themas" austauschen, haben Fragen dazu - dann rufen Sie mich einfach an (**02131-660413**) oder nutzen Sie den **E-Mail-Kontakt** (info@cd-sander.de). Ich freue mich auf einen ersten **unverbindlichen Austausch** mit Ihnen.

## Ihre Anregungen

Ich freue mich über **Anregungen zu weiteren Themen oder Akzenten**, die Ihnen wichtig sind und die auch anderen Unternehmen Impulse geben können. Sprechen Sie mich gerne an: **02131-660413** oder per **E-Mail** (info@cd-sander.de).

## Newsletter abonnieren

Sie möchten **regelmäßig über die neuen Themen auf dieser Seite informiert werden**? Dann melden Sie sich zum **Newsletter "Gedanke der Woche/ Aktuelles Thema"** (www.newsletter.cd-sander.de)an.

**© 2017 Carl-Dietrich Sander**



Erftstr. 78 41460 Neuss
Telefon 02131 – 660413 Fax 660426 Mobil 0177 – 7515161
E-mail info@cd-sander.de Internet: www.cd-sander.de