

# Gestärkt durch die Krise ...

... denn wer die Gegenwart verändert, wird die Zukunft gestalten  
 von Dipl.-Finw. Andrea von Bohlen, Steuerberaterin (Kanzlei Skok GbR)

**Viele Unternehmen sind momentan in einer Schieflage, die Finanzkrise trifft den Unternehmer gleich mehrfach. Durch die schwache Konjunktur fallen Aufträge weg, Rahmenbedingungen sind nicht mehr nachhaltig abzuschätzen und die Kundenrechnungen werden nicht mehr akzeptabel bezahlt. Es wird eine Lawine losgelöst, die nur schwer zu umgehen ist.**

Fragen Sie sich doch einmal, wie Sie Ihre Zeit heute einsetzen. Der Tag vergeht mit der Hektik des Tagesgeschäfts. Probleme jeder Art und Bedeutung, insbesondere Mitarbeiterführung, Kunden-, Lieferanten- und Liquiditätsprobleme werden bewältigt, anstatt klare Prioritäten für die Chefthemen und die Zukunftsgestaltung zu setzen.

In dieser schwierigen Zeit ist für kleinere und größere Betriebe ein **modernes Risikomanagement unverzichtbar**. Das unternehmerische Bauchgefühl bleibt auch heute noch wichtig, es muss jedoch durch spezielle Maßnahmen unterstützt werden. Zu einem erfolgreichen Risikomanagement gehören verschiedene Prüffelder, die alle

einzelnen erkannt und bewertet werden müssen. Anschließend werden Maßnahmen ergriffen, sofern Handlungsbedarf vorliegt. Ein Teilbereich des Risikomanagements ist das Kundenmanagement.

»Wenn Sie morgen noch so verkaufen wie gestern, dann verkaufen Sie übermorgen überhaupt nichts mehr!«

## Die Kundenbindung

- Wichtiger als neue Kunden zu gewinnen ist es oft, die bestehende Kundschaft zu erhalten. Einmal verlorene Kunden sind nur extrem schwierig wieder zurückzugewinnen.
- Eine ehrliche und transparente Unternehmenskommunikation ist ebenfalls unabdingbar.

Stellen Sie sich öfter mal vor, Sie wären Ihr eigener Kunde. Wie nehmen Sie Ihr Unternehmen aus dessen Sicht wahr? Kommen Ihnen neue Ideen?

Sehen Sie sich andere Betriebe einmal bewusst mit Ihren »Kunden-Augen« an.

- Kennen Sie Ihre Mitbewerber?
- Wie empfindet Ihr Kunde den ersten Kontakt mit Ihnen? (Beratung, Freundlichkeit, Ordnung, Telefon, Schriftverkehr, Mitarbeiter...)
- Ist Ihre Angebotsvielfalt noch aktuell? Kennt Ihr Kunde Ihre Vielfalt?
- Wie gehen Sie mit Reklamationen um? Gibt es strikte Vorgaben?
- Ist Ihr Unternehmen ausreichend serviceorientiert?
- Wie betreiben Sie Akquise?

Achtung: Die Kundenbedürfnisse ändern sich mit der Zeit, gehen Sie mit!

Es gibt eine passende Redewendung: »Wenn Sie morgen noch so verkaufen wie gestern, dann verkaufen Sie übermorgen überhaupt nichts mehr!«

## Die Mitarbeiterbindung

Nur wer seine guten Mitarbeiter langfristig an sein Unternehmen binden kann, steigert seine Produktivität und motiviert die Mitarbeiter.

Gute Mitarbeiter können alles – sofern man ihnen zuhört, sie weiterbildet und ihnen Aufgaben anvertraut. In je-

dem Unternehmen gibt es Leistungsträger, Mitläufer und Bedenkenträger.

- Kennen Sie diese Struktur in Ihrem Unternehmen?
- Wie ist das Betriebsklima?
- Wie hoch sind die Krankheitsstände?
- Gibt es Lob und Anerkennung?
- Führen Sie regelmäßig Gespräche mit Ihren Mitarbeitern bzgl. gegenseitiger Erwartungen und Ziele?
- Kennen Ihre Mitarbeiter Ihre Erwartungen?
- Sind alle teamfähig und freundlich?
- Gibt es ein Kontrollsystem?
- Sind Sie auf Personalausfall vorbereitet?

Achtung: Ihre Mitarbeiter sind Ihr Erfolgsfaktor. Sie brauchen ein gesundes Maß an Kontrolle und ein ordentliches Maß an Pflege.

Es können hier lediglich nur einige Aspekte dieses komplexen Themas angesprochen werden. Wenn Sie sich für die hier genannten Punkte etwas Zeit nehmen und sie auf Ihr Unternehmen übertragen, werden Sie schnell erkennen, dass sich bereits bei der Umsetzung dieser Thematik eine erhebliche Verbesserung erzielen lässt. Der zeitliche Aufwand ist gemessen am Erfolg sehr niedrig. Auch hier gilt: Problem erkannt, Gefahr gebannt.

Die Kanzlei Skok GbR bietet kompetente Hilfestellung zu diesen Themen an.

Auf Wunsch führen wir ein komplettes Risikomanagement mit Strategie- und Managementanalyse in Ihrem Unternehmen ein. Hierzu gehört auch die ausführliche Analyse der Finanz- und Liquiditätsprozesse.

Nutzen Sie unsere Kompetenz für ein persönliches Beratungsgespräch.



Andrea von Bohlen wurde vom TÜV-Süd nach erfolgreicher Prüfung als **zertifizierte Risk-Managerin** ausgezeichnet, und kann dieses Wissen als weiteren Tätigkeitsschwerpunkt für ihre Mandanten ergänzend einsetzen.

info

**Kanzlei Skok  
 Jürgen Skok &  
 Andrea von Bohlen GbR**  
 Steuerberater & Rechtsanwalt  
 Am Knick 8 · 44534 Lünen  
 Tel. 0 23 06 / 75 13 00  
[www.steuerberater-luenen.de](http://www.steuerberater-luenen.de)  
[kanzlei@steuerberater-luenen.de](mailto:kanzlei@steuerberater-luenen.de)