

Ventrup 47b  
48163 Münster  
Tel.: 02536 3449-11  
Fax: 02536 3449-19  
URL: www.pressandmore.de

## **Familienunternehmen legen mehr Wert auf Kundenbindung**

**Joachim Michels, Mitglied des Vorstandes des Bonner Bundesverbandes der Baumaschinen-, Baugeräte- und Industriemaschinenfirmen e.V. (bbi) und Geschäftsführer der Michels GmbH & Co. KG Bau- und Industriemaschinen in Geldern am Niederrhein, hat die Kunden aus Bau, Gewerbe, Industrie und Handel aufgefordert, bei Investitionsentscheidungen nicht nur den Preis, sondern verstärkt die Dienstleistungsfähigkeit und die sozialen Leistungen der Anbieter zu sehen. Gerade familiengeführte mittelständische Unternehmen böten aufgrund ihrer wirtschaftlichen Struktur sowie ihrer kurzen Entscheidungswege ein hohes Maß an Flexibilität und damit oftmals deutliche Vorteile gegenüber Konzernen.**

Michels, einer der drei geschäftsführenden Familiengesellschafter eines auf Baumaschinenhandel und –vermietung sowie auf einen „Alles-aus-einer-Hand“-Fahrzeugbau fokussierten Unternehmens mit rund 110 Mitarbeitern betonte, dass kleinere und mittlere Familienbetriebe gegenüber Werksvertretungen und Großunternehmen eine oftmals bessere Kundenbetreuung hätten und damit im Bezug auf Kauf und Service punkteten. Michels wörtlich: „Kundennähe heißt bei diesen Unternehmen, dass auch mal der Chef selbst die Rüttelplatte auf den Hänger lädt und zum Kunden fährt“. Ähnliches gelte bei der persönlichen Betreuung des Kunden. So würden Reklamationen und Sonderwünsche in der Regel direkt vom Kundenbetreuer mit dem Chef gemeinsam bearbeitet. Konsequenz: Eventuell strittige Reparaturkosten oder Unklarheiten über Abläufe könnten nicht nur schneller geklärt werden, sondern auch direkt zu Kulanz oder Verrechnung führen. Und auch in der Form der Beratung und der Entwicklung von besonderen Kundenbindungsprogrammen könne das kleine Unternehmen oftmals mit neuen und sehr nutzwertigen Ideen aufwarten. „Wir haben vor kurzem zum Beispiel einen Bus gechartert und rund 45 Kunden auf unsere Kosten zu zwei unserer Hersteller gefahren.“ Idee dahinter: Zeigen, mit welchem hohen Qualitätsanspruch Baumaschinen in Deutschland gefertigt werden, dabei hinweisen auf das, was es Neues am Markt gibt, aber auch demonstrieren, wie wichtig eine enge und persönliche Zusammenarbeit für den Betrieb ist.

Der Unternehmer, dessen Großvater die Firma mit Schwerpunkt auf Landmaschinen 1935 gründete, dessen Vater dann 1950 die Firma ausschließlich auf Baumaschinen ausrichtete,

Ventrup 47b  
48163 Münster  
Tel.: 02536 3449-11  
Fax: 02536 3449-19  
URL: www.pressandmore.de

sieht aber auch in der Verlässlichkeit und Bestandssicherheit Pluspunkte für das Familienunternehmen. Während große Anbieter, so Michels, schon mal eine Niederlassung aus rein wirtschaftlichen oder strategischen Gesichtspunkten schließen und dadurch die direkte Betreuung des Kunden einschränken, bleibe ein Familienunternehmen eng mit seinem Standort verknüpft. „Langeingesessene Unternehmen“, so Michels, „können schon aufgrund des Drucks aus der Region nicht verlagern“. Für die wirtschaftliche Kraft des Unternehmens hieße das: Die Betriebe wären stetig auf dem neuesten Stand des Managements und könnten so Probleme von mittelständischen Kunden oftmals besser verstehen und Lösungsvorschläge bringen. Für die wirtschaftliche Kraft der Familienunternehmen und damit für die Beständigkeit gegenüber dem Kunden spräche außerdem, dass das „Wohl und Weh“ unmittelbar mit einem Namen verknüpft sei. Michels: „Muss ein konzerngebundenes Unternehmen schließen, bekommt der Geschäftsführer nicht selten sogar noch eine Abfindung. Bei einem Familienbetrieb bedeuten wirtschaftliche Schwierigkeiten die direkte Gefahr für Existenzen. Das Management wird darum alles tun, gar nicht in die Nähe solcher Krisen zu kommen.“

### **Soziale Bindung zu den Mitarbeitern**

Michels appellierte an die Bauunternehmen, bei der Wahl ihres Partners somit nicht nur den Preis in den Vordergrund zu stellen, sondern auch bewusst die soziale Komponente der kleineren Unternehmen zu betrachten. In der Regel seien diese bedeutend loyaler zu ihren Mitarbeitern als große Unternehmen, bei denen Personalentscheidungen von weit weg getroffen und ohne direktes Gespräch mit dem Betroffenen gefällt würden. Auch bezüglich der Bereitschaft, Auszubildende einzustellen, seien die kleinen Unternehmen oftmals weiter als große. „Wenn weder Markenbindung noch Händlerbindung eine direkte Rolle mehr spielen, so Michels,“ sollten doch die menschlichen Aspekte zum Tragen kommen. Nicht zuletzt hat dies schließlich auch ganz wichtige Bedeutung für die Zukunft unserer Gesellschaft und unseres Landes.“