

Das Feedback-Gespräch als Qualitätsmerkmal

Der regelmäßige Austausch mit den Kunden zum Stand der Dinge gehört für die Vollmergruppe Dienstleistung zum guten Service dazu



Ein Feedback-Gespräch von vielen, hier in der Duisburger Hauptverwaltung des Anlagenbauers Hitachi Power Europe: Ulrich Wolf und Daniel Vollmer (links und rechts außen) bringen sich auf den neuesten Stand bei ihren Kunden – Hitachi-Projektmanager Reinhard Stakemeier (2. v. r.) und Wolfgang Schulz, der bei der im selben Gebäude untergebrachten Betriebskrankenkasse Novitas die Abteilung Operatives Facility Management leitet.

☐ „Gut, dass wir drüber gesprochen haben.“ Dass man den Satz nur noch mit ironischem Unterton hört, liegt an unserer kollektiven Erfahrung des maßlosen Ausdiskutierens: Entweder wird Vieles zerredet, oder es fällt am Ende die Entscheidung, die ohnehin von Anfang an feststand. Dabei kann das „Darübersprechen“ durchaus konstruktiv und hilfreich sein – wenn es maßvoll und zielgerichtet ist. Und so kurios es klingt: Es kann sogar ein Qualitätsmerkmal für Sicherheits-Dienstleister sein.

Montag, 10.30 Uhr, Besprechungszimmer 301 im Werk II eines nordrhein-westfälischen Chemieunternehmens. Der Kaffee dampft aus den Tassen, Businesskekse machen die Runde. Vier Personen haben sich hier eingefunden: zwei Sicherheits-Verantwortliche der Chemiefirma und zwei Vertreter der Vollmergruppe Dienstleistung – Ulrich Wolf (Geschäftsführer Vertrieb) und Daniel Vollmer (Betriebsleiter). Für die Besprechung sind 45 Minuten angesetzt, denn zum Glück sind in den vergangenen acht Wochen keine größeren Schwierigkeiten bekannt geworden.

So beginnt die Woche gut

Wolf eröffnet den offiziellen Teil: „Bevor wir zum einzigen Punkt auf unserer Agenda kommen, die Frage an Sie: Sind

Sie weiterhin zufrieden mit uns? Gibt es Verbesserungspotenzial?“ Das gebe es immer, gibt einer der beiden Sicherheitsleute scherzend zurück, aber das stehe heute nicht im Mittelpunkt. Wichtiger sei vielmehr die Entscheidung, die nächtlichen Streifen zu verstärken und auf Grund der guten Erfahrungen den Einsatz der Wachleute auf Werk IV auszuweiten.

Besser kann die Woche für Geschäftsführer und Betriebsleiter wohl kaum anfangen. Deshalb stellt Wolf sein Thema erst einmal zurück, um seinem Betriebsleiter die Verhandlungen über Details zu überlassen. Erst kurz vor Schluss – es ist inzwischen kurz vor halb eins – formuliert er einen wichtigen Hinweis sozusagen leicht verdaulich: „Drei unserer Mitarbeiter von

der Torkontrolle haben bei Ihnen in den vergangenen zwei Wochen die Bestellungen von Narkosegas für Krankenhäuser mit übernommen. Das wäre nicht weiter schlimm, wenn sich hier nicht haftungsrechtliche Fragen ergäben. Lassen Sie uns dafür eine Lösung finden.“

Alle vier verlassen am Ende die Besprechung mit guter Laune und der Gewissheit, ein konstruktives Gespräch mit einem Partner auf Augenhöhe geführt zu haben. Schön, dass wir drüber gesprochen haben, nicht wahr?

„Natürlich steht nicht am Ende jedes Gesprächs ein neuer Auftrag“, räumt Andreas Brink, ebenfalls Geschäftsführer der Vollmergruppe Dienstleistungen, im Gespräch mit SECURITY insight ein. „Was zählt, ist, dass wir regelmäßig mit den Kunden über Aufträge, Prozesse, Probleme und Lösungen sprechen. Es geht um Verbesserungsvorschläge, Schulungsangebote und den allgemeinen Austausch zum Stand der Dinge. Das hilft bei der rechtzeitigen Weichenstellung und zeigt unseren Kunden, dass wir uns um sie kümmern.“



Leidige Qualitätsdiskussion

Es kommt nicht von ungefähr, dass die Diskussion um Qualität im Marktsegment der Sicherheits-Dienstleistung eine Konstante ist. Ganz offensichtlich bleiben jenseits der Zertifizierungswellen die Einlassungen zum Thema Qualitätsdienstleistung bei vielen Anbietern Lippenbekenntnisse. „Unsere Kunden berichten immer wieder über schlechte Erfahrungen mit anderen Dienstleistern, etwa über fehlende Personalrevisionen, veraltete Dienstanweisungen, allenfalls ein- bis zweimal jährlich stattfindende Abstimmungsgespräche sowie hohe Personalfuktuation“, erzählt Brink.

Die Konzentration der privaten Sicherheits-Dienstleister ist in Nordrhein-Westfalen – die Vollmergruppe hat ihren Sitz in Mülheim an der Ruhr – mit allein rund 160 im Bundesverband der Sicherheits-

wirtschaft (BDSW) organisierten Unternehmen besonders hoch. Punkten kann man entweder über den Preis oder eben die Qualität. Brink und Wolf setzen mit ihren Teams nach eigenen Angaben auf „gelebtes Qualitätsmanagement“. Lassen wir dabei mal dessen übliche Bestandteile von der tarifgerechten Entlohnung bis zur regelmäßigen Aus- und Fortbildung beiseite, denn deren Einhaltung behauptet jeder einzelne Akteur der Branche, ohne eine Miene zu verziehen.

Bei der Vollmergruppe gibt es die so genannte Feedback-Gespräche mit Auftraggebern in regelmäßigen Abständen – halbjährlich, quartalsweise oder gar monatlich, ganz so, wie es gewünscht wird. Am Tisch sitzt seitens des Mülheimer Dienstleisters nicht irgendeine Sachbearbeiterin, sondern mindestens der persönliche Kundenbetreuer und oft

auch einer der Chefs selbst. Gesprochen wird über alles, was den Beteiligten im Zusammenhang mit dem Sicherheitsauftrag am Herzen liegt – nicht immer meinungsgleich, sondern auch kontrovers, aber stets sachlich und – was Brink besonders wichtig ist – weniger „kennzahlengetrieben“.

Wer wissen will, ob diese Auskünfte nun „marketinggetrieben“ oder authentisch sind, den führen Wolf und Brink gerne mit bestehenden vergleichbaren Auftraggebern zusammen – verlassen den Raum, schließen die Tür und lassen Sicherheitsleute und Qualitätsmanager unter sich. Und wenn es danach heißt: „Gut, dass wir drüber gesprochen haben“, dann kann die Vollmergruppe in der Regel einen neuen Kunden begrüßen... *HD*

WWW.VOLLMERGRUPPE.DE

security parking cleaning services



vollmergruppe
dienstleistung



[24/7]
Immer für Sie da.

Neckarstraße 22 - 24
45478 Mülheim an der Ruhr
www.vollmergruppe.de

MIT UNS FINDEN SIE IMMER DEN RICHTIGEN WEG.

Vollmergruppe Dienstleistung: Vier Unternehmensbereiche – Sicherheit, Parkraummanagement, Sauberkeit und Personalservice – arbeiten Hand in Hand zu Ihrem Vorteil. Zuverlässigkeit seit 60 Jahren.

[24/7]
Immer für Sie da.