

Dialog statt Monolog

Servicewüste Deutschland war lange ein geflügeltes Wort. Wer heute die eine oder andere Telefonhotline anruft weiß: Der Spruch gilt immer noch. Spätestens, wenn ich als Anrufer nicht bekommen habe, was ich wollte, oder schnöde abgewimmelt wurde, würde ich den Leuten am anderen Ende am liebsten die „Goldene Brombeere“ für besondere Beratungs-Nichtleistungen oder Un-Kulanz verleihen.

Es geht auch anders: Kürzlich schwärmte mir der Geschäftsführer einer Firma mit Fertigung in Fernost etwas von der Dienstleistungsmentalität der Chinesen vor. Sein Erlebnis: Beim ersten China-Besuch ging der Akku seines Fotoapparates in die Knie, das Ladegerät war zuhause geblieben. Er versuchte im



Robert Unseld
ist Redakteur
beim elektronikJOURNAL

nächstbesten kleinen Laden einen bereits vorgeladenen Akku zu erstehen, aber es gab keinen passenden im Regal. Der Ladenbesitzer bat ihn zu warten und war nach kurzer Zeit mit einem verpackten Originalakku zurück. Auf die Frage nach dem Ladezustand kam die prompte Antwort: Einfach ausprobieren und wenn es passt, kaufen. Der Akku war voll, das Geschäft damit perfekt. Randnotiz: Die Auflösung seines Joint-Ventures zur eigenständigen Fortführung seiner Fertigung in China lief dann wohl doch etwas bürokratischer.

Das kleine Beispiel zeigt, wie wichtig Vertrauen auch in die eigene Leistung für ein positives beiderseitiges Zusammenspiel sein kann. Auf das industrielle Umfeld übertragen bedeutet das, formell gesprochen, dass das gegenseitige Verhältnis von Lieferndem und Leistendem einerseits eine gewisse erfolgsabhängige Komponente braucht – und andererseits, dass das auch verlässlich honoriert werden sollte. Das gilt unabhängig davon, ob es sich um den Einkauf von Komponenten oder von Dienstleistungen aller Art handelt. Im Ergebnis wünschenswert ist ein partnerschaftliches Verhältnis mit entsprechendem Vertrauen und angemessener Dienstleistungsorientierung auf beiden Seiten. Auch hier gelten die Gesetze von Nehmen und Geben.

Für Dienstleister in den Bereichen Elektronikdesign, Foundries, EMS, Test/Zertifizierung bis hin zum Distributor – wie die im Heft vorgestellten Firmen – heißt das: Sie sind vielleicht auf den ersten Blick austauschbar, auf den zweiten entscheiden sie aber mit über die Qualität von Produkten und Prozessen, im Endeffekt also mit über den Erfolg am Markt. Wer hier entsprechend gründlich evaluiert, wird letztlich belohnt.

Robert Unseld, robert.unseld@huethig.de