Spitze bei Service-Orientierung

LOGO-MÄRKTE in bundesweitem Ranking der beste Einzelhändler

Der osthessische Getränkefachhändler logo ist in Deutschland der Einzelhändler mit der höchsten Serviceorientierung. Das Unternehmen gewann den deutschen Servicepreis 2017. 142 logo-Getränke-Fachmärkte gibt es in Hessen, Bayern und Niedersachsen.

Freude über die Auszeichnung der serviceorientiertesten Einzelhändler (von links) Torsten Knippertz (n-tv), André Hans (Fahrrad XXL), Matthias Heurich (Logo), Bianca Möller (DISQ), Jochen Dietrich (n-tv). Foto: Thomas Ecke/DISQ/n-tv

Zum siebten Mal wurden in Berlin die serviceorientiertesten Unternehmen Deutschlands durch n-tv und das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) ausgezeichnet.

In 17 Kategorien wurden die besten Unternehmen ausgezeichnet. Ausgewertet wurden 16 300 verdeckte Servicetestkontakte bei 484 Unternehmen, von denen 45 durch hohe Kundenorientierung auffielen. In der Kategorie Einzelhandel kam logo auf Platz 1. Fahrrad XXL und die Parfümerie HC belegten Platz 2 und 3. Insgesamt 51 Einzelhändler wurden getestet.

Grund für die Auszeichnung war die vorangegangene Studie „Getränke-Fachmärkte“ der DISQ im April 2016, bei dem die logo-Getränke-Fachmärkte ebenfalls nach 2014 Platz 1 belegten. In der Studie wurden zwei Teilkategorien „Beratungskompetenz“ sowie „Angebot“ getestet. logo erhielt hier jeweils ein „sehr gut“.

Besonders fiel den Testern das vielfältige Sortiment in allen Bereichen – Bier, Mineralwasser, Softdrinks, Saft, Spirituosen und Wein – auf. Alle Aktionsangebote waren verfügbar und standen in ausreichender Menge zur Verfügung. Die Mitarbeiter punkteten durch Freundlichkeit und Fachkompetenz. Das saubere und optische Erscheinungsbild im Verkaufsraum und im Außenbereich sowie die Parkplätze direkt vor dem Getränkemärkt überzeugten die Jury.

Geschäftsführer Matthias Heurich nahm die Auszeichnung in der Berliner Bertelsmann-Repräsentanz freudig entgegen. vn

Soziales und wirtschaftliches Handeln verbinden

BOHRMA MASCHINENBAU erhält Deutschen Inklusionspreis der Wirtschaft

Der Bohrsystemhersteller Bohrma Maschinenbau Martin Himmelmann aus Fulda hat besonders viel für die Inklusion benachteiligter Menschen in dem Betrieb getan. Bohrma gewann deshalb den Deutschen Inklusionspreis der Wirtschaft 2016 in der Kategorie „Kleine Unternehmen“.

Nehmen den Inklusionspreis der Wirtschaft 2016 mit nach Fulda (von links): Senior Paul Himmelmann, Bohrma-Produktionsleiter Florian Witzel, Maria Erb, Geschäftsführer Martin Himmelmann, Antonius-Geschäftsführer Rainer Sippel und Michael Brand. Foto: privat

Die Kunst, den richtigen Arbeitsplatz für den richtigen Menschen zu finden, das ist dem Unternehmen gemeinsam mit Startbahn und Perspektiva besonders gelungen. Mit Hilfe des „Drei Phasen-Modells“ konnten nach einem Langzeitpraktikum drei Jugendliche mit Lern- und geistiger Behinderung einen Arbeitsvertrag erhalten. Drei Erfolgsgeschichten, die am Donnerstag in Berlin in besonderer Weise gewürdigt wurden. Verliehen wurde der Preis vom Arbeitgebernetzwerk „UnternehmensForum“ gemeinsam mit der Bundesagentur für Arbeit, der Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände und der Charta der Vielfalt. Dass das Unternehmen Bohrma in besonderem Maß soziale Verantwortung übernimmt, stellte Armin von Buttlar, Vorstand Aktion Mensch, in seiner Laudation heraus: „Sie schaffen maßgeschneiderte Arbeitsplätze und kümmern sich vorbildlich um Ihre Arbeitnehmer.“ Gerade der Übergang von der Schule in die Ausbildung und den Beruf sei für Jugendliche mit Behinderung oft schwierig. Hier setze das Unternehmen im Schulterschluss mit dem Netzwerk Perspektiva und Startbahn an. „Gemeinsam führen Sie die Jugendlichen mit Behinderung an den Beruf heran, qualifizieren sie und übernehmen sie in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis mit einer dauerhaften beruflichen Perspektive.“ Als langfristig und nachhaltig lobte von Buttlar das Engagement, das in der Philosophie des Unternehmens fest verankert sei.

Bohrma beschäftigt fünf Menschen mit Schwerbehinderung und hält damit eine Beschäftigtenquote von 15,2 Prozent. Eine intensive Einarbeitungsphase der Mitarbeiter mit Lernbehinderung und geistiger Behinderung sowie ihr fähigkeitenorientierter Einsatz sind entscheidend für die gelingende Inklusion. vn

Markt-Platz

Weltmeister!

Eigentlich dürfen wir uns über diesen Erfolg freuen: Die deutschen Unternehmen waren 2016 so wettbewerbsfähig, dass Deutschland Exportweltmeister wurde. Doch der Erfolg alarmiert Brüssel und Washington. Die EU-Kommission nörgelt, die deutsche Stärke führe zu Ungleichgewichten. Deutschland solle Schulden aufnehmen und die Binnenkonjunktur weiter anheizen.

Die Kommission hätte den internationalen Gleichgewichten besser anders gedient: Sie hätte bei EU-Regierungen Druck machen müssen, dass diese ihren Unternehmen mehr Luft zum Atmen geben. Gerade in Südeuropa ist der Glaube an die wenig effiziente Staatswirtschaft groß.

Trumps oberster Handelsberater wirft den Deutschen vor, sie seien deshalb so erfolgreich, weil sie Währungs- und Lohndumping betrieben. Der Export wird tatsächlich durch Mario Draghis billigen Euro gedopt – aber dafür können die Deutschen nichts. Im Gegenteil: Die deutschen Sparer zahlen für die Nullzinspolitik richtig drauf. Und die deutschen Löhne steigen.

Brüssel und Washington wollen mit der Kritik am deutschen Export vor allem von eigenen Versäumnissen ablenken. Deutschland muss in Europa wirtschaftlich und politisch mehr Verantwortung übernehmen. Dafür brauchen die Partner ein starkes Land in der Mitte des Kontinents – und kein überschuldetes Land. Davon haben wir in Europa bereits genug.

Volker Nies

Compliance auch für kleine Firmen wichtig

RISIKO-BEREICHE sollten früh identifiziert werden – von Datenschutz bis Geldwäsche

Von **Julian Monschke**

In den Medien taucht der Begriff Compliance oft im Zusammenhang mit großen Unternehmensskandalen auf – etwa jüngst dem „VW-Dieselgate“. So entsteht teilweise der Eindruck, dass dieses Thema nur große Unternehmen betrifft. Tatsächlich geht Compliance Unternehmen jeder Größe etwas an.

Doch was verbirgt sich eigentlich hinter dem Begriff Compliance? Zunächst meint Compliance eine Selbstverständlichkeit: Die Einhaltung von Regeln, wie etwa Gesetzen, Verordnungen oder Branchenstandards. Der Begriff Compliance-System wird in der Regel für die Gesamtheit der Maßnahmen eines Unternehmens zur Sicherstellung der Einhaltung dieser Regeln verwendet.

Die Folgefrage ist also, wie man Compliance ins Unternehmen bringt. Zunächst müssen sowohl die Unternehmensbereiche als auch die anwendbaren Regeln herausgearbeitet werden, bei denen ein Verstoß mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit auftreten kann (sogenannte Compliance-Risikoanalyse).

RECHTSFRAGEN IM FIRMENALLTAG

Denkbare Ansatzpunkte sind vielfältig und können hier nur angedeutet werden: So muss zum Beispiel der sorgsame Umgang mit personenbezogenen Daten sichergestellt werden. Auch die Einhaltung arbeitnehmerschützender Vorschriften wie zum Beispiel dem Arbeitszeitgesetz ist ein Compliance-Thema. Schneller als gedacht kann auch das Exportkontrollrecht zu beachten sein, da viele an sich harmlose Gegenstände oder Dateien als sogenannte Dual-Use-Güter nicht ins Ausland ausgeführt werden dürfen.

Wird im Unternehmen mit größeren Summen Bargeld umgegangen, könnte Geldwäscheprävention eine Rolle spielen. Schließlich ist auch die Frage, welche Geschenke erlaubt sind und wann (strafbare) Korruption vorliegt, ein Dauerbrenner.

Julian Monschke

Für die so gefundenen Themenfelder müssen die passenden Maßnahmen ergriffen werden, die in jedem Unternehmen anders sind. Probate Maßnahmen können etwa Verhaltensanweisungen, Schulungen oder standardisierte Prozesse sein. Es bringt keinem der Beteiligten etwas, wenn die Maßnahmen zu komplex sind und daher nicht verstanden werden oder die tägliche Arbeit unnötig behindern.

Andererseits dürfen die Maßnahmen aber auch nicht bloß auf dem Papier stehen, da sonst Compliance ein bloßes Feigenblatt ist. Wichtig ist vor allem, dass die Geschäftsleitung mit gutem Beispiel voran geht und die Werte auch (vor-)lebt.

Was also nutzt Compliance? Zum einen dient der Aufbau eines Compliance-Systems dazu, dass die Geschäftsleitung ihren gesetzlichen Organisationspflichten nachkommt. Tut sie dies nicht, kann sie unter Umständen persönlich in Haftung genommen werden, und dem Unternehmen können unter Umständen hohe Geldbußen drohen. Außerdem können aus dem Unternehmen heraus begangene Verstöße zu einem Ansehensverlust führen. Zum anderen hat die Auseinandersetzung mit dem Thema häufig den sehr positiven Nebeneffekt, dass sich die Unternehmen mit ihren Arbeitsabläufen beschäftigen, dabei verstecktes Optimierungspotential entdecken und so langfristig den Erfolg ihres Geschäftsmodells sichern.

Julian Monschke ist Rechtsreferendar bei Greenfort Rechtsanwälte in Frankfurt