

# So verbessern Unternehmerinnen Service

**WESEL** (jd) Zwar geben Männer nach wie vor in den meisten Firmen den Ton an. Doch die Frauen holen in der Region merklich auf: Das vor fünf Jahren gegründet „unternehmerinnen forum niederrhein“ jedenfalls zählt mittlerweile mehr als 100 Frauen, die sich mit ihrem Unternehmen am Markt etabliert haben. Sie erhalten durch das Forum die Gelegenheit, sich untereinander auszutauschen und ihren (Geschäfts-)Horizont zu erweitern.

140 Frauen waren jetzt der Einladung des Vorstandes und der Volksbank Rhein Lippe ins Weseler Waldhotel Tannenhäuschen gefolgt, wo Sabine Hübner einen Vortrag zum Thema „Servicekultur und Serviceverbesserung“ hielt. Hübner, die sich auf Unternehmensberatung spezialisiert und bereits einige Fachbücher zum Thema veröffentlicht hat, machte deutlich, dass Kundenservice essenziell für ein Unternehmen sei, auch wenn es von Branche zu Branche Unterschiede gebe. „Ich möchte deshalb den Frauen auch einen Blick über



Im Waldhotel Tannenhäuschen sprachen Service-Expertin **Sabine Hübner** und Volksbank-Direktor **Gerhard Wölki** vor 140 Unternehmerinnen. FOTO: PRIVAT

den Tellerrand ermöglichen.“ Sie erläuterte, dass alle Abteilungen eines Unternehmens Servicequalität verinnerlichen müssten. „Dazu braucht es eine Kommunikationsstruktur, die Mitarbeiter müssen

ein Feedback bekommen. Ein Unternehmer muss Gesprächspartner sein, den Kunden und den Mitarbeitern zuhören“, so Hübner. Sie merkte an, dass Frauen im Bereich Servicekultur und Kommunikation

oft sensibler agieren würden als Männer.

Der einzige Herr in der Runde, Volksbank-Direktor Gerhard Wölki, erklärte, dass er auch auf Dialog und Befragungen von Kunden setze, um daran entsprechende Angebote auszurichten. Darüber hinaus komme es bei der Kundenbetreuung ebenso auf Detailarbeit an: „Bei der großen Konkurrenz, die es gibt, muss man sich bemühen, immer noch ein kleines bisschen besser zu sein.“

## Rolle der Frau als Kundin wichtig

Barbara Bause und Gabriele Coché-Schüer vom Vorstand des Forums betonten, die Rolle der Frau nicht nur als Unternehmerin, sondern auch als Kundin in der Beratung nicht zu unterschätzen. „Frauen tätigen die meisten Einkäufe. Fühlen sie sich nicht ernst genommen, gehen sie woanders hin“, so Bause. Sprüche wie „Das können Sie ja später zu Hause Ihrem Mann erzählen“ kommen da weniger gut an.