

# „Qualität? Ist für uns einfach selbstverständlich“

„Erfahrung und Kompetenz, Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und umfassende Beratung“ bietet die Heidelberger Spedition Fritz Fels. Aber Qualität? Ist für Geschäftsführer Rolf Beck so selbstverständlich, dass es nirgendwo steht.

Foto: Mingshen



**„Qualität hat einen Namen“. Warum dieser Weg?**

**Beck:** Qualität ist für uns selbstverständlich und fest in unserer Firmenphilosophie verankert. Nur so können wir die hohe Kundenzufriedenheit halten. Viele Kunden kommen aufgrund von Empfehlungen zu uns.

**Wie vermittelt man denn eine konsequente Ausrichtung auf Qualität an jeden einzelnen Mitarbeiter?**

**Beck:** Wir pflegen in unserem Unternehmen flache Hierarchien. Ich kenne alle Mitarbeiter persönlich und das ist auch unsere Strategie. Sollte einmal etwas vorgefallen sein, spreche ich sofort mit den ausführenden Mitarbeitern, was war. Ehrlichkeit im Umgang ist dabei sehr wichtig. Das honorieren unsere Mitarbeiter auch über ihre Arbeitsqualität. Das heißt aber auch, dass ich für unsere Mitarbeiter immer zu sprechen bin, auch bei privaten Problemen.

**Herr Beck, wie definieren Sie Qualität?**

**Beck:** Qualität definieren wir hauptsächlich über die Kundenzufriedenheit. In unserer Dienstleistung ist Qualität nicht wirklich greifbar. Wir befragen daher jeden unserer Kunden nach erbrachter Dienstleistung anhand eines Fragebogens. So können wir immer schnell reagieren.

**Sie sagten es selbst: Der Umzugskunde bucht er eine Dienstleistung und erhält kein haptisches Produkt. Wie versteht dieser dann das Wort ‚Qualität‘?**

**Beck:** Qualität zeigt sich durch Zufriedenheit. Unsere Kunden sollen möglichst stressfrei umziehen. Wir versuchen, den Umzug für unseren Kunden so angenehm wie möglich zu machen. Ein gutes Betriebsklima, kompetente und freundliche Mitarbeiter sorgen für einen reibungslosen und für den Kunden angenehmen Ablauf. Diese Rückmeldung bekommen wir oft auch direkt von unseren Kunden.

**Sie verzichten auf Ihren Fahrzeugen und auf Ihrer Unternehmenshomepage auf jegliche Aussagen wie ‚Wir stehen für Qualität‘ oder**

**Auf welche Bausteine muss man als Unternehmer setzen, um ‚Qualität‘ bieten zu können?**

**Beck:** Unsere Mitarbeiter können nicht auf Qualität achten, wenn sie mit schlechtem Equipment und unter schlechten Arbeitsbedingungen arbeiten müssen. Wir achten somit auf gute Voraussetzungen. Gute Arbeit besteht immer auch durch ein Geben und Nehmen: Vertrauen in die Mitarbeiter, direkte faire Gespräche, angemessene Entlohnung, ordentliche Arbeitsbedingungen sowie interne und externe Schulungen. Dass wir zufriedene Mitarbeiter haben, zeigt sich auch an unserer extrem niedrigen Mitarbeiterfluktuation.