

SERIE KVD SERVICE-STAMMTISCH

Unterschiedliche Mentalitäten im Service

Der südlichste Service-Stammtisch im KVD befindet sich in München. Anton Scharpf leitet schon seit vielen Jahren den besonderen Erfahrungsaustausch unter den Mitgliedern. Im Juni drehte sich viel um die aktuelle Wirtschaftspolitik, aber auch um die besonderen Service-Mentalitäten in unterschiedlichen Kulturen. Es entstand eine angeregte Diskussion. [Michael Braun]

Die Teilnehmer machten dabei vor allem große Unterschiede zwischen Europa auf der einen Seite und den USA auf der anderen Seite aus. Der Service-Gedanke sei auf beiden Seiten des Atlantiks sehr unterschiedlich ausgeprägt. "Deswegen ist es auch eine besondere Herausforderung, zum Beispiel eine amerikanische Division eines Unternehmens unter eine deutsche Führung zu bringen - und umgekehrt natürlich", berichtete zum Beispiel der Unternehmensberater Christian Niklaus. Tenor der Beteiligten war die Ansicht, dass amerikanische Chefs oder Projektlei-

ter oft Leistungen und Arbeitszeiten erwarteten, die mit den deutschen Gegebenheiten und dem deutschen Recht nicht wirklich vereinbar sind. Nicht selten müsse man sie darauf hinweisen, dass bestimmte Maßnahmen nicht so durchgesetzt werden könnten wie gewünscht. In den USA sind Aspekte wie der Kündigungsschutz und andere arbeitsrechtliche Punkte oft lockerer geregelt - zum Wohle der Unternehmen. Diese unterschiedliche Perspektive wirke sich in der Folge dann auch auf das Angebot von Dienstleistungen aus. Grundsätzlich gebe es in den



Fachkundiger Austausch in gemütlicher Runde, hier zwischen Christian Niklaus von Optra (l.) und Gerd Kollakowski von Oracle (r.) mit Stammtisch-Leiter Anton Scharpf.

Termine

Die nächsten Termine der KVD Service-Stammtische:

Düsseldorf / Köln: 15.09.

Frankfurt: 11.10.

Göttingen: 26.09., 05.12.

Karlsruhe / Stuttgart: 27.10.

München: 22.09., 27.10.

Alle Termine auch auf www.kvd.de



USA ein anderes Service-Verständnis. Dort seien die Kunden auch eher bereit, für bestimmte Service-Leistungen zusätzlich zu bezahlen, hieß es in der Runde. Das mache die internationale Steuerung von Organisationen so herausfordernd.