

BLICKPUNKTE

Das RKW Hessen 2014



Wir unterstützen hessische Unternehmen

Ein Unternehmer muss viele Facetten in Einklang bringen: die kaufmännische, die technische und die menschliche. Neben Sachverstand und Unternehmergeist ist die Grundhaltung, sich lebenslang weiter entwickeln zu wollen, gefragt. Und für immer neue Aufgaben, die eine Entscheidung fordern, gibt es erfahrene Partner, die Orientierung bieten und das Know-how für die Lösung mitbringen.

So hat das RKW Hessen allein 2013 mehr als 1.500 Unternehmen in Hessen beraten, unterstützt und gefördert. Die mehr als 600 beratenen kleinen und mittleren Unternehmen stehen für über 10.000 Arbeitsplätze in Hessen, zu deren Sicherung unsere Arbeit beigetragen hat.

Jeder beratene Existenzgründer schafft bis zur Evaluation im Folgejahr gemäß der neutralen Evaluation (beauftragt durch das Hessische Wirtschaftsministerium) neben seinem eigenen Arbeitsplatz drei weitere Arbeitsplätze (im Schnitt der letzten vier Jahre). Die 273 Vor-Gründungsberatungen in 2013 stehen somit für die Unterstützung der Schaffung von mehr als 1.000 Arbeitsplätzen in Hessen!

Das Spektrum unserer Leistungen umfasst

- die verschiedensten Branchen und Betriebsgrößen,
- alle Fragen der praktischen Unternehmensführung sowie
- alle Phasen der unternehmerischen Entwicklung – von der Gründung bis zur Nachfolgeregelung.

Durch unsere Arbeit kennen wir die Fragen und Anforderungen von Unternehmen und Unternehmerinnen/Unternehmern sehr genau und können individuelle Lösungen anbieten.

Im vergangenen Jahr hat das RKW Hessen



Weichenstellungen

Das Jahr 2013 war für das RKW Hessen von Veränderungen und neuen Herausforderungen geprägt. Diese haben wir erfolgreich angenommen und die Weichen neu gestellt. Mit klaren Visionen und konkreten Zielen nehmen wir Fahrt in Richtung Zukunft auf und fokussieren uns noch stärker auf die Anforderungen und Fragen von Unternehmerinnen und Unternehmern in Hessen.

Wir unterstützen Ihr Unternehmen. Wirkungsvoll. Individuell. Nachhaltig. So lautet kurz und prägnant unsere Aufgabe – gleichzeitig beschreibt es auch, welchen Maßstab wir an unsere Arbeit legen. Einige Beispiele finden Sie auf den folgenden Seiten. Die neue Ausrichtung des RKW Hessen ist an vielen Stellen schon sichtbar. Ein Beispiel ist dieser Jahresbericht, den wir nach den fünf Arbeitsfeldern aufgliedert haben:

- Kostenfreie Erstberatung
- Checks
- Beratung & Coaching
- Arbeitsgemeinschaften
- Seminare & Veranstaltungen

Auf den folgenden Seiten finden Sie zu jedem Arbeitsbereich eine kurze Beschreibung, die Zahlen aus dem Jahr 2013 und ein konkretes Beispiel aus unserer Praxis. Wir wünschen eine anregende Lektüre!



Stefan Göbel
Geschäftsführer Heinrich Göbel GmbH
Vorstandsvorsitzender RKW Hessen e.V.



Sascha Gutzeit
Geschäftsführer RKW Hessen GmbH



Stefan Göbel (links) und Sascha Gutzeit (rechts)

Kompetent und kostenfrei – die persönliche Erstberatung



Die Beratungsangebote des RKW Hessen sind so vielfältig wie die Fragen und Anforderungen von Existenzgründern und Unternehmerinnen/Unternehmern.

Um für jedes Anliegen die passende Unterstützung und Fördermöglichkeit zu finden, ermittelt das RKW Hessen den konkreten Beratungsbedarf in einem persönlichen Gespräch. Für Gründer sowie kleine und mittlere Unternehmen in Hessen ist die Erstberatung kostenfrei.

Die kostenfreie Erstberatung in 2013

Über **480**

Unternehmerinnen und Unternehmer sowie Existenzgründer haben sich 2013 an einem der **82** Sprechtagen in den hessischen Regionen beraten lassen.

Mehr als **600**

kleine und mittlere Unternehmen haben wir in vor-Ort-Terminen zur kostenfreien Erstberatung besucht.

Wir haben auf über **150**

Veranstaltungen Vorträge gehalten oder waren mit einem Stand vertreten. Darüber hinaus informiert das Beratungsteam des RKW Hessen natürlich auch telefonisch – in 2013 über **7.000** Mal.

ENERGIE SPAREN – EIN GEWINN FÜR ALLE

Hans-Joachim Giegerich, Geschäftsführender Gesellschafter bei Giegerich und Partner, hat in seinem IT-Unternehmen schon einige erfolgreiche Energiesparmaßnahmen umgesetzt. Angesichts der weiterhin dramatisch steigenden Strompreise will das Unternehmen seine Energiekosten, auch im Interesse der Kunden, weiter reduzieren.



Das Unternehmen entwickelt Softwarelösungen und kümmert sich um IT-Sicherheit – da überrascht es nicht, dass 51 Prozent des Strombedarfs bei der EDV anfallen. Immerhin 39 Prozent verbraucht die Kälteerzeugung im Serverraum.

Bereits 2012 investierte Giegerich beim Umzug in ein neues Bürogebäude knapp 80.000 Euro in Energiesparmaßnahmen: Dank energetisch verbesserter Server, neuer Klimaanlage und umweltfreundlicher LED-Leuchtröhren verbraucht das IT-Unternehmen heute bei doppelter Rechenkapazität 30 Prozent weniger Strom. „So rechnet sich die Investition für uns innerhalb von drei Jahren“, rechnet Hans-Joachim Giegerich vor. Doch der Unternehmer wollte noch mehr für die Energieeffizienz seines Unternehmens tun. Die neue Liegenschaft hat schließlich ein Flachdach, auf das er eine Photovoltaikanlage bauen könnte. Die kostenlose Erstberatung in Form eines Impulsgesprächs im Rahmen der Hessischen Initiative für Ener-



„ So rechnet sich die Investition für uns innerhalb von drei Jahren.“

Hans-Joachim Giegerich, Geschäftsführender Gesellschafter bei Giegerich und Partner

gieberatung im Mittelstand (HIEM) bestätigte zunächst seine Überlegungen. Im Anschluss beantragte er eine PIUS-Beratung, die Jochen Letsch von der EnerCheck GbR übernahm. Der Ingenieur analysierte den gesamten Betrieb und erstellte fünf alternative Kalkulationen für verschiedene Photovoltaikanlagen. Die Installation der Solarstromanlage hängt zurzeit noch von einem wesentlichen Faktor ab: Statiker befürchten, die Isolation des Flachdaches könnte nicht tragfähig genug sein. Eine Untersuchung der Dachhaut soll in den nächsten Monaten Gewissheit bringen.

www.giepa.de



Hessen-PIUS® ist eine Initiative des hessischen Wirtschaftsministeriums zur Förderung des Produktions-Integrierten Umwelt-Schutzes. Zentraler Bestandteil der Initiative ist ein finanziell gefördertes Beratungsprogramm für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) in Hessen aus Produktion, Handel und Dienstleistung.

Mit Checks vorsorgen

Ein Auto muss spätestens alle zwei Jahre zur Hauptuntersuchung und auch völlig gesunde Menschen gehen regelmäßig zum Gesundheits-Check. Ob Mensch oder Maschine – Routineuntersuchungen zeigen mögliche Schwachstellen oder bestätigen, dass alles in bester Ordnung ist.

Auch in Unternehmen gibt es Bereiche, die regelmäßig überprüft werden sollten. Sei es die betriebliche Gesamtsituation, die Personalstruktur oder die Regelung der Unternehmensnachfolge.

Das RKW Hessen bietet unterschiedliche systematische Analysen unternehmerischer Handlungsfelder an:

- Nachfolge-Check
- Unternehmens-Check
- Arbeitszeit-Check
- Personalstruktur-Check
- Energieeffizienz-Check



GUT VORBEREITET IN DIE ZUKUNFT

In der Beratungsstelle Fulda der pro familia erreichen in den nächsten fünf Jahren 50 Prozent der Mitarbeiter einschließlich der Geschäftsführung das Rentenalter. Das erfordert auch bei sechs Beschäftigten eine strategische Personalplanung.

Gemeinsam mit ihren Kollegen und Kolleginnen hat Geschäftsführerin Anne Fleischmann Geschäftsstrategie und Personalplanung in einem Tagesworkshop „zukunftsfähig“ gemacht. Unterstützt von Simone Back vom RKW Hessen und gefördert durch das Programm „unternehmensWert: Mensch“ hat das Team Wachstumsfelder definiert sowie den mittelfristigen Personalbedarf und die Chancen interner Personalentwicklung geklärt. Die erforderlichen Maßnahmen wurden in einem konkreten Handlungsplan zusammengefasst.

„Zwei relevante Themen an einem Tag strukturieren, gewichten und weiterentwickeln – die Latte hing hoch. Mit dem Ergebnis können wir mehr als zufrieden sein. Jetzt ist klar, was wir mit Hochdruck angehen müssen und was noch etwas Zeit hat.“

Anne Fleischmann, Geschäftsführerin pro familia Beratungsstelle Fulda



www.profamilia.de/angebote-vor-ort/hessen

www.unternehmens-wert-mensch.de



ALS ARBEITGEBER FIT FÜR'S ALTER

Der demografische Wandel ist längst in deutschen Unternehmen angekommen: Seit mehr als zwei Jahrzehnten altern die Belegschaften deutlich, viele erfahrene Mitarbeiter verabschieden sich in den nächsten Jahren in den wohlverdienten Ruhestand. Wie können diese Kollegen gesund im Beruf alt werden und wie wird das fehlende Know-how ersetzt? Diesen Fragen stellten sich auch die Personalentwicklung und der Personalrat bei der Stadt Eschborn.

Das Alter bringt oft Gelassenheit, das ist besonders in den städtischen Kindergärten ein Pluspunkt für die Kolleginnen über 50. „Ältere Kolleginnen haben mir aber auch von Veränderungen berichtet, die sie nicht so leicht in ihre Arbeitswelt integrieren konnten. Manches geht einem nicht mehr so leicht von der Hand oder man fühlt sich schneller ausgelaugt“, sagt Michael Jersch, Vorsitzender Personalrat der Stadt Eschborn. Hinzu kamen vereinzelt auch Konflikte, die aus den Altersunterschieden innerhalb der Teams entstanden. Anlass für Jersch, sich intensiver mit der demografischen Situation der Beschäftigten auseinanderzusetzen.

Angetrieben wurde das Projekt vor allem von Sylvia Raquet-Hohmann, bei der Stadt Eschborn für die Personalentwicklung zuständig.

Im nächsten Schritt wurden in einem Workshop mit den Führungskräften die Handlungsschwerpunkte für die nächsten Jahre herausgearbeitet. Der Anfang soll in den städtischen Kindergärten gemacht werden.

Durch ein Arbeitsbewältigungs-Coaching wurden die einzelnen Handlungsfelder in den Kindergärten weiter herausgearbeitet. „Aktuell priorisieren wir die daraus resultierenden Projekte und suchen nach konkreten Lösungen“, sagt Raquet-Hohmann. Bei den Kolleginnen in den Kindergärten haben die Personalverantwortlichen mit dem Demografie-Projekt den richtigen Nerv getroffen: „Ich bin erstaunt und erfreut, wie offen die Mitarbeiter mit uns an diesem Thema arbeiten“, sagt Michael Jersch.

www.eschborn.de

„Der demografische Wandel wirkt sich auf die Personalauswahl, Personalentwicklung, Führung und das Gesundheitsmanagement aus. Hier müssen wir die notwendigen Maßnahmen anstoßen. Wir möchten, dass die Mitarbeiter gesund im Beruf alt werden können und gerne arbeiten.“

Sylvia Raquet-Hohmann, Stadt Eschborn, Personalentwicklung

Um verlässliche Zahlen zu erhalten, wurden die Daten zur Mitarbeiterstruktur durch das RKW Hessen in einem Personalstruktur-Check ausgewertet. Er ergab, dass die Altersstruktur der Belegschaft bislang bei Personalentscheidungen oder Personalmaßnahmen nicht genügend berücksichtigt wurde.

„Uns ist klar geworden, dass wir uns bisher nicht ausreichend mit der Frage beschäftigt haben, wie sich die Bevölkerungsentwicklung auf unsere Verwaltung auswirken kann“, resümiert Sylvia Raquet-Hohmann.



Experten-Rat für alle Fragen

Ein wesentlicher Schwerpunkt der Arbeit des RKW Hessen ist die Beratung und das Coaching von Unternehmerinnen und Unternehmern aus allen denkbaren Branchen.

Von Bauunternehmern über Dienstleister bis zu Gastronomen können jedes Jahr mehr als 1.500 hessische Betriebe ihre wirtschaftliche Situation mit der Unterstützung durch das RKW Hessen nachhaltig verbessern. Das RKW Hessen berät und unterstützt in den Bereichen

- Unternehmensführung und -strategie
- Energie- und Ressourceneffizienz
- Fachkräfte und Personalentwicklung
- Finanzierung und Controlling
- Innovation und Technik
- IT und E-Commerce
- Marketing, Design und Vertrieb
- Organisation – Prozesse – Managementsysteme
- Gründung, Nachfolge und Übernahme
- Krisenbewältigung

Anzahl der Beratungen des RKW Hessen mit Förderung des Landes Hessen und der EU in 2013:

Existenzgründungsberatungen	273
Umsetzungsberatung	467
Check-Up	9
EcoStep-Managementsystem	4
Technologieberatungen	95
Hessen-PIUS-Beratungen	17
Kulturcoaching	21

Anzahl der Beratungen des RKW Hessen mit Förderung des Landes Hessen und der EU nach Kammerbezirk in 2013:

Darmstadt	107
Frankfurt	110
Fulda	59
Giessen-Friedberg	93
Hanau	64
Kassel	272
Lahn-Dill	49
Limburg	14
Offenbach	62
Wiesbaden	35

SO WERDEN TRÄUME WAHR

Mit Ende 20 hat Sebastian Bieger das geschafft, wovon viele andere ihr Leben lang träumen: Im Herbst 2013 machte der Rheingauer sein Hobby zum Beruf und eröffnete sein eigenes Heimkino-studio in Kiedrich.

Die neusten Blockbuster schaut sich Sebastian Bieger am liebsten in den eigenen vier Wänden an: auf einer großen Leinwand und mit einem Sound wie im Kino. Seine Leidenschaft machte aus dem Laien einen Profi in Sachen Heimkinosysteme.

„Anfang 2013 hab ich zum ersten Mal darüber nachgedacht, mich in dieser Branche selbstständig zu machen“, sagt der junge Mann. In seinem alten Job fehlten ihm die Perspektiven und die Überlegungen wurden schnell konkreter.

Von der ersten Idee bis zur Eröffnung von „Bieger Bild und Ton“ dauerte es rund zehn Monate. Nicht viel Zeit für ein solides Unternehmenskonzept, die Finanzierung der Anfangsinvestitionen und all die anderen wichtigen Schritte auf dem Weg zur Selbstständigkeit.

Vor allem die Finanzierung stand anfangs auf wackeligen Beinen: „Renovierung, Ladeneinrichtung und das ganze technische Equipment wie Beamer, Leinwände und Lautsprecher, da kam einiges zusammen“, so Bieger. Bei der Planung und Umsetzung seiner Geschäftsidee wurde Sebastian Bieger über das RKW Hessen von Thomas Lattenmayer von der Firma Business Consulting Partner unterstützt. „Nachdem wir gemeinsam die Grundlagen für den Businessplan erarbeitet haben, hat Herr Bieger die notwendigen Schritte erfolgreich umgesetzt. Bei Bedarf haben wir ihn natürlich weiter mit Rat und Tat unterstützt“, sagt Lattenmayer.

Den Umbau des Ladengeschäfts in Kiedrich musste Sebastian Bieger allerdings alleine stemmen: In Eigenregie baute



er den großen, gekachelten Raum in drei Vorführ-Studios mit aktuellen Heimkino-Konzepten um. Heute blickt der Jungunternehmer zufrieden auf die arbeitsreiche Zeit zurück:



Jeder abgeschlossene Renovierungsabschnitt war ein Highlight. Es ist einfach toll, wenn der eigene Traum Stück für Stück Wirklichkeit wird.“

Sebastian Bieger

Nur eine einzige Sache würde Sebastian Bieger heute anders machen. Statt in Lagerware würde er mehr Geld in das Marketing investieren. Viel Werbung machen und die Geschäftsidee kommunizieren, das ist Biegers Tipp an andere Gründer. „Ohne Kunden kein Erfolg, so einfach ist das“, so sein Fazit. Doch über mangelnde Kundschaft und fehlenden Erfolg kann sich auch Bieger nicht beschweren. Nicht zuletzt sei aber das Wichtigste, dass ihm seine Arbeit heute Spaß mache. Vielleicht ist genau diese Einstellung das Erfolgsrezept des Existenzgründers.

www.bieger-bildundton.de



IMMER DEN RICHTIGEN FACHMANN AN DER SEITE

Jörn Rohde ist Ingenieur, Unternehmer und Rekordhalter: 2011 konstruierte der Inhaber der Rohde Schutzgasöfen GmbH den größten Retortengasaufkohlungsöfen der Welt, in dem bei Temperaturen von bis zu 1000 Grad thermochemische Behandlungen durchgeführt werden. Der riesige Ofen mit einem Durchmesser von 5,5 Metern brachte dem Unternehmen weltweit Aufmerksamkeit. Gebaut wurde das Meisterstück im Herzen Hessens in Bruchköbel bei Frankfurt.



Hier plant, konstruiert und fertigt das Familienunternehmen seit über 30 Jahren seine Produkte. Doch der Standort kann mit dem Wachstum des Unternehmens kaum mehr Schritt halten. Zum einen brauchen Produktion und Verwaltung mehr Platz. Zum anderen ist mit den Jahren ein Wohngebiet um das Firmengelände entstanden. Nun liegt die Fabrik am Ende einer verkehrsberuhigten Zone und ist für die 40-Tonner der Zulieferer nur mühsam zu erreichen.

Für die Planung der Betriebsverlagerung suchten die Inhaber Natasha und Jörn Rohde beim Unternehmersprechtag in Gelnhausen fachmännischen Rat. „Dort haben wir Armin Domesle vom RKW Hessen kennengelernt, der uns einen Unternehmens-Check angeboten hat“, so Natasha Rohde. Der Unternehmens-Check des RKW Hessen erfasst die Gesamtsituation eines Unternehmens und bietet so eine ideale Planungsgrundlage.

Für das Unternehmerehepaar war die neutrale Sicht auf ihren Betrieb sehr hilfreich: „Das Ergebnis fiel sehr positiv aus und wir versuchen die Empfehlungen Stück für Stück umzusetzen.“

Auch für die nächsten Planungsschritte arbeiteten die Rohdes eng mit dem RKW Hessen zusammen. Auf den Unternehmens-Check folgte eine PIUS-Beratung, bei der unter anderem der Verbrauch von Energie, Wasser und Rohstoffen geprüft wird. Denn die hohen Energiekosten in den aktuellen Firmengebäuden sind einer der Gründe für die Betriebsverlagerung.



Das RKW Hessen hat uns mit Gert Fischer von der Fischer Technology Consulting GmbH einen kompetenten Berater empfohlen, der uns auch im Rahmen einer Umsetzungsberatung bei der Planung der neuen Gebäude unterstützt.“

Jörn Rohde

Um die gesamte Planung der Betriebsverlagerung abzurunden, nahmen die Unternehmer noch eine Finanzierungsberatung in Anspruch. „Wir haben vom RKW Hessen eine wirklich umfassende Unterstützung bei unserem Vorhaben erhalten. Durch die unterschiedlichen Berater hatten wir immer den richtigen Fachmann an unserer Seite“, fasst Jörn Rohde zusammen. Gemeinsam mit den Experten erstellten die Rohdes Konzepte für die unterschiedlichen Bereiche, die nun eine solide Basis für die weitere Planung bilden. „Wir waren mit allen Beratern sehr zufrieden und können diese uneingeschränkt weiterempfehlen“.

www.rohdetherm.de

DESIGNBERATUNG – WEIL NICHT NUR INNERE WERTE ZÄHLEN

Apple, Audi und Mc Donalds – so unterschiedlich die Unternehmen und ihre Angebote auch sind: Alle haben gemeinsam, dass der Erfolg ihrer Produkte maßgeblich von einem unverwechselbaren Design abhängt. Die emotionale Ansprache der Kunden, die Wiedererkennung jederzeit und überall oder auch das Erzeugen von Bildern in den Köpfen der Zielgruppen werden immer wichtiger.

Von einem guten Design profitieren nicht nur große Marken. Auch mittelständische Unternehmen – ob im Handel, im Produktions- oder im Dienstleistungsbereich – sind darauf angewiesen, dass sie unverwechselbar sind. Einmal entwickelt wird das Design – vom Logo über das Produktdesign bis hin zum Mediendesign – in den meisten Unternehmen nicht mehr verändert oder weiterentwickelt.

Einen anderen Weg hat 2013 die Firma Postberg+Co. GmbH in Kassel eingeschlagen. Das Unternehmen ist international im Bereich der Mess- und Effizienztechnik tätig und auf industrielle Druckluftanwendung spezialisiert.

„Zehn Jahre nach der Firmengründung und nach einem Generationswechsel war es an der Zeit, etwas zu verändern. Am Anfang stand eine strategische Marketingberatung – aus ihr folgte die Designberatung und abschließend eine eCommerce-Beratung.“

Peter Otto, Gesellschafter und Geschäftsführer Postberg+Co. GmbH

Hessische Unternehmen aller Branchen können sich bei der Entwicklung und Neugestaltung ihres Markendesign, also ihrem grafischen Erscheinungsbild, beraten lassen. Durch die Kooperation mit Hessen Design e.V. steht ein großer Pool an qualifizierten Designerberaterinnen und -beratern zur Verfügung. Eine von ihnen ist Beate Tertilte aus Kassel. Die Dipl.-Designerin hat die Postberg+Co. GmbH bei der Neugestaltung des Markendesigns beraten.

Ihr Vorgehen zeigt, dass für eine Designberatung ein umfassender Blick auf das Unternehmen nötig ist.

„Im gemeinsamen Workshop haben wir den Marktüberblick, IST-Stand der Marketing-Elemente und die strategischen Unternehmensziele erörtert. Aus den Ergebnissen habe ich ein neues, umfassendes Konzept für den Firmenauftritt entwickelt, das alle Bereiche des Corporate Designs einbezieht“, sagt Beate Tertilte.

So entstand ein einheitliches Erscheinungsbild: Vom Firmenlogo und Slogan über neue Kommunikationsmittel und das Produktdesign bis zum Aussehen des Firmengebäudes und der Präsentation auf Messen.

Sowohl Peter Otto, der bereits seit der Firmengründung mit dem RKW Hessen zusammenarbeitet, als auch Beate Tertilte, die erstmals ein Projekt realisierte, loben die Zusammenarbeit mit dem RKW Hessen. „Es ist eine unbürokratische, professionelle und zielgerichtete Zusammenarbeit. Und vor allem hält sie uns nicht auf“, sagt Peter Otto.

www.postberg.com



Gemeinsam neue Perspektiven schaffen



Von guter Zusammenarbeit und einem offenen Erfahrungsaustausch profitieren alle Beteiligten: Diesen Vorteil nutzten 2013 422 hessische Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen und Unternehmensgrößen in den Arbeitsgemeinschaften des RKW Hessen. Insgesamt wurden 107 Arbeitsgemeinschaft-Sitzungen durchgeführt, darunter auch viele Exkursionen zur Firmenbesichtigung.

Im kollegialen Umfeld werden offene und konstruktive Gespräche geführt, neue Impulse gesetzt und Trends aufgespürt. Der Schwerpunkt liegt auf praxisnahen Informationen. So können alle Beteiligten von Erfolgen und Rückschlägen anderer lernen. Dabei wechseln sich Vorträge von qualifizierten Referenten, Teilnehmerbeiträge und Besuche bei interessanten Unternehmen ab. Die Themen erarbeiten die Teilnehmer im Vorfeld selbst und passen sie im Verlauf des Jahres an die aktuellen Herausforderungen an.



Der Austausch und der fachliche Input, den ich durch die Gruppe bekomme, sind eine wirkliche Bereicherung. Ich bin viel verhandlungssicherer geworden.“

*Brunhilde Bug, Parzeller S+S GmbH & Co. KG,
AG Sekretariat & Assistenz*

Folgende Arbeitsgemeinschaften werden aktuell angeboten:

- AG Betrieblicher Umwelt- und Arbeitsschutz
- AG Einkauf und Beschaffung
- AG Finanz- und Rechnungswesen
- AG IT und Organisationspraxis
- AG Marketing und Vertrieb
- AG Materialfluss und Logistik
- AG Personal RheinMain
- AG Personal Nordhessen
- AG Praktische Öffentlichkeitsarbeit
- AG Sekretariat und Assistenz
- AG Umweltmanagementsysteme
- AG Verpackung
- AG Wirtschaftliche Produktion
- AG Wirtschaftlicher Kundendienst
- AG Beratung RheinMain
- AG Beratung Nordhessen

DIE MISCHUNG MACHT'S – WILLKOMMEN BEI DER AG WIRTSCHAFTLICHER KUNDENDIENST

In den letzten Jahren ist der Kundendienst immer wichtiger geworden. Serviceleistungen sind sowohl Kundenbindungsinstrument wie auch eine wesentliche Ertragsquelle. Der Erfahrungsaustausch über Unternehmensgrenzen hinaus ist deshalb unverzichtbar.



„Unternehmer stehen vor der Herausforderung das Management im Service noch professioneller zu gestalten. Das erfordert sowohl eine gute Strategie als auch neue Arbeitstechniken und Hilfsmittel – die stetig aktualisiert werden müssen“

Klaus Werner, Projektleiter der Arbeitsgemeinschaften beim RKW Hessen

Zu ihren persönlichen Fragen und Erfahrungen im Kundendienst tauschen sich Praktiker aus verschiedenen Branchen und Unternehmen seit über 20 Jahren in der Arbeitsgemeinschaft Wirtschaftlicher Kundendienst aus. Die Teilnehmer kommen unter anderem aus den Bereichen After Sales Service, Field Service und Customer Service. Sechs Mal im Jahr diskutieren sie über aktuelle Fragen und finden gemeinsam neue Lösungswege.

„Die Mischung aus abwechslungsreichen Exkursionen, Mitbestimmung bei der Themenwahl und der Blick über den Tellerrand sind für mich der Grund, warum ich schon seit vielen Jahren an der AG teilnehme. Die Sitzungen werden professionell organisiert und geleitet und der Austausch mit Fachkollegen bereichert mein Arbeitsgebiet.“

Hartmut Damm von der Weber Maschinenbau GmbH aus Breidenbach über die AG Wirtschaftlicher Kundendienst

Der Kundendienst spielt branchenübergreifend eine wichtige Rolle, dass zeigt auch der Blick auf die unterschiedlichen Arbeitsgebiete der teilnehmenden Firmen:

Elektrokleingeräte
 Reinigungstechnik Klimatechnik
 Antriebe Maschinenbau
 Schiffbau
 Haushaltsgroßgeräte Sicherheitstechnik
 Armaturen u.v.m. ...
 Automobilzulieferer

Ein starkes Netzwerk

Organisationen der hessischen Wirtschaftsförderung, Selbstständige und vor allem viele hessische Unternehmen stärken unsere Arbeit durch ihre Mitgliedschaft im RKW Hessen e.V. Auch hessische Gewerkschafter engagieren sich im Verein und fördern so das gemeinschaftliche Miteinander zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern.

Volker Weber, Landesbezirksleiter IG Bergbau Chemie Energie Hessen-Thüringen, ist einer von ihnen.

Herr Weber, Sie setzen sich für die Interessen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern ein. Wie erleben Sie persönlich das Miteinander im RKW Hessen e.V.?

„Im Verein wird eine offene und konstruktive Art des Dialoges zwischen den Interessengruppen gelebt.“

Wie können die Gewerkschaften von der Zusammenarbeit mit dem RKW Hessen profitieren?

„Die Gewerkschaften stehen der Partnerschaft mit dem RKW Hessen ausgesprochen positiv gegenüber. Sie ermöglicht uns, rechtzeitig Trends zu erkennen sowie Arbeitnehmerinteressen einzubringen. Daraus resultiert auch mein persönliches Interesse an einer Mitarbeit im Vorstand.“



Werden auch Sie Teil unseres Netzwerks

Dem RKW Hessen e.V. gehören aktuell mehr als 250 Mitglieder an, vom Jungunternehmer bis zum großen Mittelstand, vom Arbeitgeberverband bis zu den Gewerkschaften reicht dabei das Spektrum.

Mit Ihrer Mitgliedschaft

- unterstützen Sie unsere vielfältigen Beratungsangebote für Unternehmerinnen und Unternehmer in Hessen.
- werden Sie an Entscheidungen über die Arbeit und die Strategie des RKW Hessen beteiligt.
- erhalten Sie günstigen Zugang zu Weiterbildungen und zum kollegialen Erfahrungsaustausch – beispielsweise durch die vergünstigte Teilnahme an einer Arbeitsgemeinschaft des RKW Hessen mit 100,- Ermäßigung pro Jahr je Teilnehmer.
- erhalten Sie regelmäßig kostenlose Informationen über Veranstaltungen und Publikationen.

Der Verein



Der Vorstand des RKW Hessen e.V

Der Vorstand des RKW Hessen – Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Wirtschaft e.V. besteht aktuell aus 19 Mitgliedern, darunter Unternehmer sowie Vertreter der hessischen Landesregierung, Verbänden, Gewerkschaften, Kammern, Hochschulen und Kreditinstituten.

Vorstandsvorsitzender

Stefan Göbel, Heinrich Göbel GmbH

Stellvertretende Vorsitzende

Dr. Clemens Christmann, Vereinigung der hessischen Unternehmerverbände e.V.

Liv Dizinger, DGB Bezirk Hessen-Thüringen

Die Namen der gewählten Vorstandsmitglieder finden Sie auf

www.rkw-hessen.de/333.html

Mitgliedsbeiträge

Die Beiträge für Mitglieder des RKW Hessen – Rationalisierungs- und Innovationszentrum der Wirtschaft e.V. orientieren sich am Vorjahres-Brutto-Umsatz des jeweiligen Unternehmens. Existenzgründer bleiben ein Jahr lang beitragsfrei. Der RKW-Mitgliedschaftsbeitrag ist mehrwertsteuerfrei und steuerlich abzugsfähig.

Die Staffelung der Mitgliedsbeiträge finden Sie unter

www.rkw-hessen.de/mitgliedsbeitraege.html

JAHRESTAGUNG 2013

Eine zentrale Veranstaltung im Jahr 2013 war die Jahrestagung des RKW Hessen zum Thema „Managementsysteme – Fluch oder Segen?“ im Kloster Arnsburg in Lich. Mehr als 130 Teilnehmer aus allen Bereichen der hessischen Wirtschaft beschäftigten sich mit der Wirkung und den Grenzen bestehender Managementsysteme sowie zukünftiger Entwicklungen auf diesem Gebiet.



IMPRESSUM

Herausgeber:
RKW Hessen GmbH

Konzept, Redaktion und Gestaltung:
Agentur Zielgenau GmbH, Darmstadt
www.agentur-zielgenau.de

Druck:
ingra Druck GmbH, Hanau
www.ingra.de

Fotos:
Cover: Jo Chambers/Shutterstock
Seite 4: sergign/Shutterstock
Seite 12: © dfikar - Fotolia.com
alle weiteren Bilder: privat



RKW Hessen GmbH

Büro Eschborn

Düsseldorfer Straße 40
65760 Eschborn

Tel.: 0 61 96 / 97 02-00
Fax: 0 61 96 / 97 02-99
eschborn@rkw-hessen.de

Büro Kassel

Ludwig-Erhard-Straße 4
34131 Kassel

Tel.: 0 561 / 93 09 99-0
Fax: 0 561 / 93 09 99-9
kassel@rkw-hessen.de

www.rkw-hessen.de



RKW
Hessen