

Klasse statt Masse.
Für Personaldienstleister
ist Qualität das A und O
des Geschäfts.

Qualität im Fokus

PQ - TRENDS

AUTOR: MAIK SCHULZE

Für Personaldienstleister ist die Qualität das A und O des Geschäfts. Diese Einschätzung gilt für die eigentlichen Dienstleistungen ebenso wie für die Pflege der Kundenbeziehungen und die internen Arbeitsabläufe. Im ersten Teil seiner Artikelserie erläutert Autor Maik Schulze, warum Topqualität, richtig verstanden und konsequent umgesetzt, der Schlüssel zum langfristigen Erfolg ist.

Ein Blick auf Internetseiten und in Zeitungsanzeigen genügt: Nahezu alle Unternehmen aus dem Bereich der Personaldienstleistungen schreiben Qualität groß. Viele führen den Begriff im Slogan- und spätestens im Unternehmensprofil findet sich die "hohe Qualität" an prominenter Stelle. In der Praxis stellt sich der Qualitätsanspruch der Anbieter allerdings sehr unterschiedlich dar. In den meisten Fällen sehen Personaldienstleister den Qualitätsanspruch eines Kunden bereits erfüllt, wenn sie einen Auftrag einigermaßen termingenuau erledigen. Doch wer echte Qualität in der Personaldienstleistung bieten will, muss eine Vielzahl weiterer Aspekte berücksichtigen. Dazu gehören neben absoluter Zuverlässigkeit aus Sicht des Kunden auch leistungsstarke Arbeitsinstrumente wie etwa ein ausgefeiltes System für das Bewerbermanagement oder die Gehaltsabrechnung. Im Kern gilt: Qualität basiert ganz wesentlich auf einem ausgeprägten Unternehmeregist; und sie beruht auf dem kontinuierlichen Bestreben, durch beste interne und externe Leistungen Kunden nicht nur zu bedienen, sondern sie wirklich zufrieden zu stellen und so langfristig zu binden.

Mehr als Auftragsarbeit

Es steht außer Zweifel, dass in allen Bereichen der Personalvermittlung die Kunden anspruchsvoll sind und die Zeitrahmen eng gesteckt. Entsprechend müssen die Personaldienstleister unter hohem Termindruck kundenindividuelle Leistungen realisieren. Auf den ersten Blick ist ein Kunde zufrieden, wenn die Vakanz rechtzeitig besetzt ist, wenn er genügend

Arbeitskräfte einsetzen kann, um beispielsweise Auftragsspitzen zu bewältigen. Doch in vielen Fällen stellt sich die Unzufriedenheit beim Kunden mit Verzögerung ein – etwa dann, wenn der überlassene Mitarbeiter die Erwartungen nicht erfüllt, beispielsweise weil die Qualifikationen doch nicht ausreichen und damit die Mitarbeiterauswahl aus dem Blickwinkel des Kunden nicht glücklich war. Eine der möglichen Ursachen: Der Personaldienstleister hat sich nur auf die aktuell benötigten Qualifikationen konzentriert und mögliche andere Anforderungen des Kunden gar nicht abgefragt. Oder der Anbieter hat das Bewerberprofil in der Eile der Zeit "aus dem Hut gezaubert" und den wirklich am besten geeigneten Mitarbeiter in seiner Datenbank nicht identifiziert. Das Ergebnis: Der Auftrag ist zwar erledigt, aber mit Sicherheit keine dauerhafte Kundenbeziehung aufgebaut – Qualität sieht anders aus!



Qualität durch unternehmerisches Handeln

Wer schnelles Agieren im Markt mit langfristigem Erfolg verbinden will, muss mehr leisten. Er braucht zunächst einmal eine in der Unternehmenspraxis auch tatsächlich gelebte Qualitätsorientierung – in der Kundenbeziehung wie bei allen internen Prozessen. Zur Qualität der Kundenberatung und -Betreuung gehört es eben auch, mit dem Kunden offen darüber zu sprechen, ob sich dessen Anforderungen in der geforderten Zeit überhaupt optimal erfüllen lassen. Qualitätsorientierung zu manifestieren ist eine Kernaufgabe unternehmerischen Handelns – und damit

eine Aufgabenstellung für echte Unternehmer in der Personaldienstleistung. Wer mit einer unternehmerischen Zielsetzung handelt, orientiert sich nicht ausschließlich an kurzfristigen Umsatz- und Ergebniszahlen. Ein Unternehmer entwickelt konsequent und langfristig ausgerichtet seinen Markt. Und das bedeutet unter anderem: Er sorgt für eine höchstmögliche Qualität und Belastbarkeit seiner Kundenbeziehungen, indem er sich als kompetenter Ansprech- und Diskussionspartner profiliert. Ein Partner, auf den sich der Kunde unbedingt verlassen kann, weil er nicht nur für Top-Bewerber sorgt, sondern auch Besetzungswünsche realistisch bewertet und den Kunden bei der Formulierung und Umsetzung dieser Wünsche aktiv berät. Eine solche starke Vertrauensbeziehung hat Qualität – und sorgt für langfristige Planungssicherheit auf beiden Seiten.

Interne Qualitäten

Tempo und Flexibilität, Kompetenz, Zuverlässigkeit und Seriosität sind Schlüsselqualitäten des Personaldienstleisters in der Kundenbeziehung. Eine wesentliche Basis dafür ist eine hohe Qualität interner Prozesse und Ressourcen. Wer über ein maßgeschneidertes Bewerbermanagementsystem verfügt, der "filtert" für den Kunden auch unter Zeitdruck dem optimalen Mitarbeiter heraus. Weitere Qualitätsfaktoren als Fundament des operativen Geschäfts sind eine zeitgenaue, präzise Finanz- und Lohnbuchhaltung und ein umfassendes, einfach nutzbares Dokumentenmanagement. Unverzichtbar ist auch eine absolut zuverlässige Sicherung der Daten im Unternehmen. Dass ein Verlust von Daten für ein Unternehmen in der Personaldienstleistung existenzbedrohende Folgen hat, ist vielen in der Branche noch gar nicht bewusst.

Qualität mit Partnern

Qualität im umfassenden Sinne hat viele Facetten. Und nicht alle sind so klar und einfach messbar wie die Termintreue und die optimale Besetzung von Vakanzen beim Kunden. >>>

Qualitäten wie eine unternehmerische Grundeinstellung, Vertriebs- und Kundenorientierung oder auch ein durchgängig korrekter Auftritt nicht nur gegenüber Kunden, sondern im Kontakt mit Bewerbern sind von zentraler Bedeutung. Für viele weitere Qualitätstreiber wie etwa das bereits genannte Bewerbermanagementsystem, einen übersichtlicher und nutzerfreundlicher Internetauftritt, gezieltes Marketing und qualifizierte Weiterbildung ist die Einbindung in einen Partnerverbund eine wirksame Lösung. Ein solcher Partnerverbund ist BleckmannSchulze.

Das Holdingunternehmen mit Sitz in Köln bietet den Mitgliedern der Gruppe bei größtmöglicher unternehmerischer Freiheit eine breite Servicepalette. Auf der Grundlage dieser Dienstleistungen entwickeln die Partner für ihre Kunden Personaldienstleistungen von hoher Qualität.

Das Fazit: Qualität ist mehr als Flexibilität und Tempo. Nur wenn viele Qualitätsfaktoren zusammen kommen, lässt sich ein langfristiger Erfolg in der Personaldienstleistung erreichen. Erfolg in unserer Branche beruht auf stabilen Kunden-

beziehungen. Und die kann nur aufbauen, wer als Unternehmer für Unternehmer agiert. Und Qualität ist genau dann erreicht, wenn der Kunde das sagt. ■



Maik Schulze
BleckmannSchulze GmbH

Tel. 0221/606051-0
m.schulze@bleckmannschulze.de
www.bleckmannschulze.de



Selbstständig in der Personaldienstleistungsbranche

Bleckmann Schulze

Die BS Gruppe ist ein erfolgreicher Verbund aus inhabergeführten Unternehmen im Bereich der Fachkräftevermittlung und des qualifizierten Personalleasings. Auf Basis unserer langjährigen Erfahrung im Bereich der Existenzgründung von Personaldienstleistungsunternehmen unterstützen wir engagierte Unternehmer auf ihrem Weg in die Selbstständigkeit und darüber hinaus. Für die weitere Expansion unseres Unternehmensverbundes bieten wir Ihnen eine BS Partnerschaft für Ihre Unternehmensgründung an ausgewählten Standorten in Deutschland an.

Sie interessieren sich für die Selbstständigkeit in der BS Gruppe, dann freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme. Weitere Informationen erhalten Sie unter **Für Existenzgründer** auf www.bleckmannschulze.de

BleckmannSchulze GmbH, Maik Schulze, Agrippastr. 45, 50676 Köln, Telefon (0221) 60 60 51-0, m.schulze@bleckmannschulze.de