

Die Fähigkeit, den Kunden umfassend und umsichtig, kompetent und zuverlässig zu betreuen, ist eine Schlüsselqualifikation in der Personaldienstleistungsbranche.

# Nachhaltiger Erfolgskurs

PQ - TRENDS

AUTOR: MAIK SCHULZE

## Nachhaltiger Erfolgskurs

Personaldienstleistungen sind ein anspruchsvolles Geschäft in einem hart umkämpften Markt. Wer in dieser Branche erfolgreich sein will, muss weniger schnelle Einzelergebnisse anstreben als vielmehr eine nachhaltige Marktpositionierung. Autor Maik Schulze beschreibt im zweiten Teil seiner Artikelreihe die Voraussetzungen dafür.

Rasant steigende Umsätze, schnell wachsende Kunden- und Mitarbeiterzahlen: Das sind die primären Unternehmensziele, denen sich viele Anbieter aus der Personalbranche verschrieben haben. Natürlich ist der Anreiz groß, in einem wettbewerbsintensiven Markt Wachstum um fast jeden Preis erzielen zu wollen. Nicht selten bleiben dabei aber zum Beispiel die Kontinuität der Kundenberatung und die Mitarbeiterzufriedenheit auf der Strecke. Vor allem leidet die Qualität der Dienstleistung: Dann muss der Kunde etwa bei den gewünschten Qualifikationen "ein Auge zudrücken" oder vermeidbare Ausfallzeiten in Kauf nehmen. Das Problem: Damit setzt der Personaldienstleister die Grundlage für dauerhafte, vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufs Spiel - und damit die Voraussetzungen für nachhaltiges Wachstum. Wer in der Personaldienstleistung erfolgreich sein will, der muss mehr mitbringen als Elan und Ehrgeiz. Ein klarer Fokus auf Qualität [siehe PQ-Trends, Ausgabe 03/2008, Seite 6/7] gehört ebenso zu den Erfolgsfaktoren wie eine ausgeprägte Vertriebs- und Kundenorientierung, der richtige Umgang mit externen wie internen Mitarbeitern sowie eine hohe Lern- und wohlverstandene Risikobereitschaft.

### Ganzheitliche Kundenbetreuung

Die Fähigkeit, den Kunden umfassend und umsichtig, kompetent und zuverlässig zu betreuen, ist eine Schlüsselqualifikation in der Personaldienstleistungsbranche. Wichtig: In der Personalvermittlung ist die vertriebliche Leistung im hohen Maße personenbezogen: Die Vertriebskräfte

kennen die individuellen Kundenanforderungen - die Kunden setzen hohes Vertrauen in ihre Ansprechpartner beim Personaldienstleister. Eine hohe Kontinuität der Kundenbetreuung sicher zu stellen, ist daher für eine erfolgreiche Unternehmensentwicklung wesentlich. "Hire and fire" im Vertrieb - das bedeutet, dass ein Personaldienstleister Kundenbeziehungen immer wieder mühsam neu aufbauen muss anstatt sie mit einem eingespielten Vertriebsteam zu pflegen und so ein stabiles Fundament für ein nachhaltiges Umsatz- und Ertragswachstum zu legen. Wer hohe Fluktuation vermeiden will, sollte die Vertriebsmitarbeiter sehr sorgfältig aussuchen, gründlich ausbilden und auch angemessen entlohnen.



Zu einer ganzheitlichen Kundenbetreuung gehört natürlich auch ein durchgängig professionelles Handling der Geschäftsbeziehung bis hin zur sorgfältigen Rechnungslegung. Gute Dienste leistet hier ein leistungsstarkes System für das Customer Relationship Management (CRM). Es gewährleistet, dass auch spezielles Wissen über Kunden und ihren Personalbedarf systematisch verfügbar ist. Ein gutes CRM-System ermöglicht außerdem - etwa über eine automatisierte Terminerinnerung - gezieltes, vorausschauendes Handeln im Sinne optimal betreuter Kundenbeziehungen.

### Beratung senkt Ausfallquote

Neben der Kundenberatung spielt das intensive Gespräch mit den externen

Mitarbeitern gerade für die langfristige Planung eine erhebliche Rolle. Wichtig ist zum Beispiel, die beruflichen Ziele und Wünsche der Bewerber systematisch abzufragen und nach Möglichkeit bei der Vermittlung zu berücksichtigen. Wer beispielsweise weiß und beachtet, dass ein Bewerber keinen Schichtdienst leisten möchte, dafür aber lange Anfahrtswege zur Arbeit für ihn kein Problem sind, erleichtert sich und dem Mitarbeiter die adäquate Vermittlung. Vor allem steigert eine solche Vorgehensweise die Zufriedenheit der externen Mitarbeiter - und dies wirkt sich positiv auf die Ausfallquoten bei den Auftraggebern aus.

Dass die sorgfältige Auswahl sowie laufende Schulung und Motivation der internen Mitarbeiter entscheidende Faktoren für den langfristigen Erfolg eines Personaldienstleisters sind, versteht sich von selbst. Es ist eine oft bestätigte Erfahrung, dass kompetente und hoch motivierte Rekrutierer beste Voraussetzungen für die Anwerbung gut vermittelbarer Kräfte bieten. Die Formel ist im Grunde genommen ganz simpel: Ein gut qualifizierter Rekrutierer wirbt eben auch gut qualifizierte Mitarbeiter.

Ein Unternehmer in der Personaldienstleistung muss an sich selbst hohe Anforderungen stellen, wenn er langfristig erfolgreich sein will. Führungsqualitäten, Belastbarkeit, langer Atem, unternehmerisches Geschick, Branchenerfahrungen und Fachkenntnisse allein genügen noch nicht. Im Personalmarkt mit seinen vielen wirtschaftlichen und rechtlichen Facetten ist darüber hinaus die Fähigkeit unabdingbar, große Informationsmengen rasch und strukturiert verarbeiten zu können - eine abgeschlossene universitäre Ausbildung ist für diese Fähigkeit ein deutlicher Indikator. Hinzu kommt eine ausgeprägte, richtig verstandene Risikobereitschaft: Ein erfolgsorientierter Personaldienstleister muss es mitunter wagen, dem Kunden zu erklären, dass sich die definierten Personalanforderungen in der gesetzten >>>



Frist nicht optimal erfüllen lassen. Oft genug führt diese Form der Risikobereitschaft zum Aufbau einer nachhaltigen, vertrauensvollen Kundenbeziehung.

Das Resümee ist klar: Die Voraussetzungen für langfristiges Wachstum zu schaffen, ist nicht einfach und stellt die Geduld eines Unternehmers oft genug auf eine harte Probe. Viel leichter wäre es, die Preise unter Wettbewerbsniveau zu senken und den Kunden blitzschnelle Vermittlungen zu versprechen. Auf die Dauer Erfolg hat aber nur, wer heute schon die Grundlage für die Geschäfte von morgen schafft. Er erhöht

seine Chance beträchtlich, bei seinen Kunden der einzige, exklusive Partner für die Personalrekrutierung zu werden.

Und noch ein wichtiger Aspekt soll hier nicht unerwähnt bleiben: Unternehmen, die auf Qualität und nachhaltiges Wachstum setzen, leisten einen wichtigen Beitrag zu einem besseren Image der Personaldienstleistungsbranche.

Maik Schulze ist Geschäftsführer der BleckmannSchulze GmbH, Köln. Im nächsten Teil seiner Artikelreihe beschreibt er, wie die Zusammenarbeit einer

Unternehmensgruppe in der Personalbranche optimal funktioniert. ■



**Maik Schulze**  
BleckmannSchulze GmbH

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