

Es kommt auf den menschlichen Faktor an

Olaf Rützel, Geschäftsführer der Holzring GmbH, über die Bedeutung persönlicher Kontakte in einer zunehmend digitalisierten Welt.

Videochats, virtuelle Teamsitzungen, Gesellschafterversammlungen per Mausklick: Unser beruflicher Alltag ist im Zeitalter der Digitalisierung angekommen; unser neues Gegenüber ist der Bildschirm. Für Ausnahmesituationen wie die Covid19-Pandemie ist das ganz sicherlich eine wunderbare Option. Aber sonst? Geschäftsbeziehungen beruhen auf verschiedenen Ebenen. Die Ebenen, die mehr auf Zahlen, Daten und Fakten begründet sind, lassen sich virtuell pflegen. Die wichtigste Ebene der Geschäftsbeziehung allerdings, die menschlich emotionale, wird auch in Zukunft ohne die persönliche Begegnung nicht denkbar sein.

Die virtuelle Pflege der Geschäftsbeziehung ist nicht die neue Normalität

Das Onlinegeschäft, sowohl im B2C als auch im B2B hat durch die Corona-Krise enorm an Fahrt aufgenommen. Das berichten auch Händler aus unserer Branche.

Dass das alles funktioniert, dass es auf rationaler Ebene stimmt – das ist zweifelsohne richtig! Die eigentliche Frage lautet aber vielmehr: Wie effektiv ist das alles? Fördert es die Kunden- und die Geschäftsbeziehung? Macht es sie stabiler und wertvoller für beide Seiten? Die Antwort ist ein klares „Nein“. Sowohl im privaten als auch im beruflichen Umfeld brauchen wir



Olaf Rützel, Geschäftsführer der Holzring GmbH.

**HOLZ
RING**
ZUSAMMEN. WACHSEN.

emotionale Erlebnisse und die Stimulierung unsere Sinne.

Geschäfte werden von Mensch zu Mensch gemacht

Darum ist die wichtigste Ebene der Geschäftsbeziehung die, in der es um persönliche Aspekte wie Sympathie, Zuneigung und Offenheit geht. Dazu bedarf es des persönlichen Gesprächs. Auch die Kommunikation verläuft stets auf zwei unterschied-

lichen Ebenen. Während auf der Inhaltsebene vor allem sachliche Informationen transportiert werden, entsteht Empathie ausschließlich auf der Beziehungsebene.

Dabei spielt die Körpersprache eine wichtige Rolle. Gestik und Mimik geben Aufschluss darüber, auf welcher persönlichen Ebene, mit welcher Absicht oder Einstellung etwas kommuniziert wird. Deshalb werden wichtige Geschäftsentscheidungen meis-

tens von Angesicht zu Angesicht getroffen und dementsprechend wird es weiterhin reale Konferenzen, Meetings, Geschäftsessen und persönliche Vorträge geben.

Das Miteinander gehört zur DNA der Holzring-Kooperation

Der Wert und der Erfolg eines Kooperationsystems und somit auch der Nutzen für die Mitglieder liegt weniger im technischen, oder wie aktuell im virtuellen Bereich, sondern viel mehr in der organisatorischen, politischen und psychologischen Ausgestaltung. Prozesse kontinuierlich optimieren und dazu beitragen, dass Gesellschafter und Lieferanten sich im Netzwerk gegenseitig unterstützen, gelingt vornehmlich auf der zwischenmenschlichen, emotionalen Ebene der Geschäftsbeziehung. Darum ist die Qualität der zwischenmenschlichen Beziehungen ein entscheidender Aspekt der Philosophie der Holzring Kooperation und ein wichtiger Grund für die Mitgliedschaft in unserem Netzwerk und das Wachstum unserer Kooperation.

So konnten wir zu Beginn dieses Jahres mit der Behrens-Wöhik-Gruppe und der Ruhe & Co. GmbH erneut zwei neue Mit-

glieder in unseren Reihen begrüßen. Damit hat der Holzring aktuell 51 Gesellschafter, die mit ihren Niederlassungen europaweit vertreten sind. Und trotz der gesamtwirtschaftlich sehr schwierigen Situation gehen wir fest davon aus, dass sich der zentralregulierte Umsatz in 2020 auf fast 1,4 Milliarden Euro erhöhen wird – nach gut 1,2 Milliarden Euro im Jahr 2019.

Die Mischung macht's

Der Geschäftserfolg beruht auf dem ausgewogenen Mix von digitalen Prozessen und der persönlichen Begegnung. Bei einer Fachzeitschrift kommt es ebenfalls auf die gelungene Mischung von analoger und digitaler Informationsvermittlung an. Mit der vierteljährlichen Printausgabe, die jeweils ausführlich die maßgeblichen Branchenthemen beleuchtet, und dem aktuellen Online-Newsletter, der seine Leserinnen und Leser stets auf dem Laufenden hält, hat sich das **Holzforum** in den 25 Jahren seines Bestehens als ein wichtiges Fachmagazin und Informationsmedium für den Holzhandel etabliert. Wir gratulieren zu diesem Jubiläum und wünschen Verlag und Redaktion noch weitere 25 – und mehr – erfolgreiche Jahre. ■

Einfach Türen weiß wie die Wand

Polarweiße Türen, passend zu den meistverkauften Wandfarben – nur von Mosel Türen.

„Türen weiß wie die Wand.“

Ein zugstarkes Verkaufsargument, das jeder Kunde sofort versteht und das Fachhändlern neue Margen bringt.



moseltüren

EIN DICKES DING!

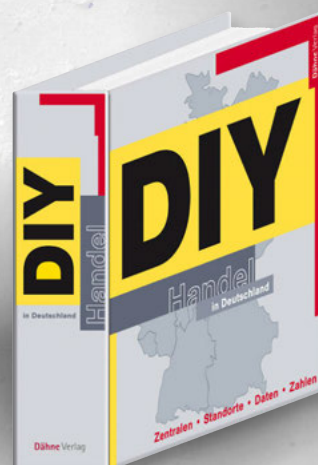
Alle deutschen Baumarktbetreiber

Alle Standorte

Alle Zahlen und Fakten

Halbjährlich aktualisiert

Kompakter Ordner plus Datenbank-CD



Dähne Verlag

Einfach per E-Mail oder online bestellen
service@daehne.de
www.daehne.de/handelsdaten

www.daehne.de



LÄRMSCHUTZ

BRAUN WÜRFELE.

Jetzt Schallschutz-Flyer anfordern.

www.braun-wuerfele.de

Mählerstraße 29-32 · 72270 Baitersbronn · Fon 074 42-84 38-0

