

Srau S. 16+7
alle 78

unternehmerBrief

Informationsservice der Sparkasse Hannover

Ausgabe 3 • 13 • Thema: Kundenorientierung



2 Gratulation • Marina Barth, die neue Frau im Vorstand der Sparkasse Hannover, über ihre Aufgaben und Pläne.



6 Tradition • Lorenz Hansen leitet das mehr als 120 Jahre alte Familienunternehmen Gundlach in der fünften Generation.



8 Innovation • Mit einer preisgekrönten Geschäftsidee will Sascha Klein im kommenden Jahr den Markteintritt wagen.

Liebe Geschäftsfreundinnen und Geschäftsfreunde,



dieser unternehmer-Brief sieht ein wenig anders aus. Neu ist die Rubrik „regionales“ – hier sehen Sie auf einen Blick aktuelle Veranstaltungen, Messen, Treffpunkte und so weiter in der gesamten Region Hannover. Unterschiedliche Themen, aber alles interessant für Unternehmerinnen und Unternehmer. Dann haben wir in dieser Dezember-Ausgabe ein „weiches“ Schwerpunktthema: Es geht um Unternehmerpersönlichkeiten. Wie immer werden zwei – völlig unterschiedliche – Kunden vorgestellt. Vorgestellt wird aber auch meine Nachfolgerin im Vorstand, Marina Barth. Ich werde zum Jahresende die Sparkasse Hannover verlassen und den „Unruhestand“ genießen. Mehr Informationen zu dieser „Zeit der Veränderung“ lesen Sie auf den Seiten 2 und 3. Nun wünsche ich Ihnen viel Freude bei der Lektüre und gleichzeitig Ihnen und Ihrer Familie ein schönes Weihnachtsfest und einen guten Start ins Jahr 2014.

Foto: Sparkasse Hannover

H.-Ulrich Nielsen

H.-Ulrich Nielsen

Mehr Einsatz bitte!

Nehmen Sie sich ein Beispiel an einem gut geführten Hotel. Für Betriebe, die es in diesem Wirtschaftsegment zu einem nachhaltig positiven Ruf gebracht haben, zählt nämlich nur eines: persönlicher Service.

Dieser Meinung sind auch 61 Prozent der mehr als **1.400 Teilnehmer** einer Umfrage, die jüngst vom US-amerikanischen Kommunikationsspezialisten Interactive Intelligence organisiert wurde. Die Tester interessierten vor allem vier Fragen: Wie kompetent ist der Mitarbeiter, der berät? Wie schnell reagiert das Unternehmen? Wie professionell arbeitet es? Und wie effizient sind die Abläufe? Diese **vier Fragen** sollte sich jeder Unternehmer stellen, der auf guten Service setzt. Denn ein schlechter Kundendienst kann teuer werden. Studien belegen nämlich, dass ...

- ... **80 Prozent** der potenziellen Kunden schon einmal einen Einkauf abgebrochen haben, weil sie der schlechte Service störte.
- ... **75 Prozent** der Kunden, die zu einem Wettbewerber wechselten, sich zuvor über mangelhafte Servicequalität geärgert hatten.
- ... **59 Prozent** der Kunden mehr Geld ausgeben als geplant, wenn sie mit dem Unternehmen zufrieden sind.
- ... **47 Prozent** der Deutschen anderen Personen regelmäßig von ihren schlechten Erfahrungen erzählen.

Das Weitersagen erfolgt heutzutage vor allem über das Internet. Im Rahmen der Studie „Global Customer Survey 2012“ fand das Beratungsunternehmen Accenture heraus: **63 Prozent** der Internetnutzer besuchen Experten-, News- oder Vergleichsportale und **47 Prozent** geben Empfehlungen und Kritiken über soziale Netzwerke weiter. Da lohnt es sich für die Unternehmen auf jeden Fall, ganz genau zuzuhören.



 **Sparkasse Hannover**



Der Kommunikator

Lorenz Hansen führt die Gundlach-Gruppe in der fünften Generation und wurde dafür als „Unternehmer des Jahres 2013“ ausgezeichnet.

Erfolgreicher Unternehmer: Lorenz Hansen, Vorsitzender der Geschäftsführung der Gundlach GmbH & Co. KG.

➔ Klackern, Schleifen, Rutschen – im Treppenhause des Gundlach-Firmensitzes an der Eilenriede hallt die Geschäftigkeit. Lorenz Hansen lacht und lädt mit einem Armschwung in sein Büro. „Guten Morgen, gut hergefunden?“ Das Fischgrätparkett knarrt. Ruhe umfängt den Besucher am großen Besprechungstisch. Das Arbeitszimmer ist Raum. Raum zum Denken, Strukturieren, Planen, Sprechen. Nichts liegt einfach so herum. Hansens Schreibtisch ist bis auf wenige Utensilien frei.

Lorenz Hansen ist 39 Jahre alt und wurde 2013 zum „Unternehmer des Jahres“ gekürt. Seit 2007 ist der Architekt und Gesellschafter Vorsitzender der Geschäftsführung der Gundlach-Gruppe. 125 Jahre alt wird das Unternehmen 2015. Aus dem 1890 vom Maurergesellen Friedrich Gundlach gegründeten Einmannbetrieb ist ein mittelständisches Unternehmen mit 150 Mitarbeitern geworden. Außer mit der Bauausführung hat sich Gundlach längst auch als Bauträger, Haus- und Grundstücksverwalter sowie Wohnungsunternehmen in Hannover einen Namen gemacht. Zahlreiche Wohnungen hat das Familienunternehmen bisher in Hannover gebaut oder modernisiert. Auffällig: die Courage zur modernen Gestaltung, das Spiel mit innovativen Materialien, das soziale Engagement und das gelebte grüne Bewusstsein. „Der Wert der Firma liegt nicht in der Gewinnmaximierung, sondern im Unternehmen selbst, den Mitarbeitern, den auf 15 bis 30 Jahre langfristig

ausgerichteten Investitionen und der Verantwortung der Gesellschafter für Kunden und Belegschaft“, sagt Hansen. Ein traditioneller Grundsatz, der von den Gesellschaftern, neben Lorenz Hansen und seinen Eltern auch zwei Cousins, bis heute verinnerlicht, neu belebt und fortgeführt wird.

Klare Strukturen

6.30 Uhr Aufstehen; 7 Uhr Frühstück; 7.20 Uhr Bett machen und Zimmer aufräumen; 7.45 Uhr Unterricht; 13.15 Uhr Mittagessen; 14.30 Uhr Arbeit in Gilden und AGs sowie Nachmittagsunterricht; 17 Uhr Studienzeit; 18.30 Uhr Abendessen und 22 Uhr Heimruhe. Dies ist der Tagesablauf der reformpädagogischen Hermann-Lietz-Schule, der das Leben und Lernen von rund 100 Internatsschülern auf der Insel Spiekeroog regelt. Lorenz Hansen, Absolvent der Waldorfschulen Hannover und Bothfeld, ist im Alter von 15 bis 19 Jahren einer vor ihnen. Hier macht er Abitur, probiert sich aus, lernt Segeln. Selbstständigkeit und der Umgang miteinander werden großgeschrieben. Den Mut, Neues zu wagen und Traditionelles zu bewahren, fördert die Schule mit dem jährlichen Segelabenteuer über den Atlantik, mit Gartenbau, Deichbau, Sport, Kunst und Sprachunterricht.

Lange vor dem Inselinternat wächst Lorenz Hansen mit dem Unternehmen Gundlach auf. Seine Mutter, Prof. Dr. Ursula Hansen, ist Urenkelin des Firmengründers Johann Gundlach und übernimmt zusam-

men mit ihrer Schwester Helga Schmidt und ihrem Ehemann Prof. Dr. Peter Hansen 1971 die Gruppe. Die Inhaberin des wirtschaftswissenschaftlichen Lehrstuhls für Markt und Konsum an der Universität Hannover setzt einen ihrer Forschungsschwerpunkte bei der Marketingethik, engagiert sich 1989 für zwei Jahre als Gastprofessorin an der Universität Leipzig, berät das Verbraucherschutzministerium und die Stiftung Warentest. Auch Lorenz Hansens Vater weiß um seine herausgehobene Stellung als Gesellschafter und Geschäftsführer im Unternehmen. Doch anstelle von Allüren geht er auf die Menschen zu und bringt eine gewisse Leichtigkeit in den mitunter nicht immer einfachen Unternehmeralltag. Der Sohn ist immer mit dabei. „Meine Eltern haben sich bemüht, ihre Ziele und Werte klar zu setzen und zu kommunizieren. Außerdem haben beide immer wieder Impulse aus der Wissenschaft für die Praxis gegeben“, schildert Hansen das Wirken seiner Eltern im Unternehmen. Neben dem Geschäftsalltag engagieren sich beide für soziale, ökologische und kulturelle Projekte in Stadt und Region. Bereits 2000 veröffentlicht die Gundlach-Gruppe als einer der ersten Mittelständler einen Nachhaltigkeitsbericht.

Neue Herausforderungen warten

Gut angeschlossen wartet das Segway auf seinen Fahrer. Es war bisher das einzige Elektrofahrzeug seiner Art in der firmeneigenen Tiefgarage. Seit kurzem können Mitarbeiter auch ein wendiges Elektroauto für Außentermine nutzen. Ein umweltfreundliches Spaßmobil, das ankommt bei den Mitarbeitern. Lorenz Hansen, der ohne Auto in der Stadt wohnt, lebt das, wovon er überzeugt ist. Die Vorbildfunktion ist für ihn eher ein guter Nebeneffekt. „Es wird in Zukunft verstärkt um Elektromobilität besonders in Ballungsräumen gehen. Es wird mehr Fahrräder geben. Und wenn sich der öffentliche Nahverkehr verbessert, werden auch Busse und Bahnen für mehr Menschen als heute zum wichtigsten Transportmittel“, prognostiziert er. Der Optimist beobachtet den stärker werdenden Konsum via Internet genau. Wohnviertel verlieren einen Teil des Einzelhandels. Was tritt an dessen Stelle und wie wird das Viertel weiterhin attraktiv für die Bewohner bleiben? Neue spannende Aufgaben für Stadtplaner und Gestalter, zu denen er auch Gundlach zählt.

„Gutes erhalten und Innovatives wagen – das sind Leitlinien unseres langfristig angelegten unternehmerischen Handelns. Dabei gibt Lorenz Hansen mit seiner sachlichen und emotionalen Kompetenz allen Mitarbeitern Freiheiten, auch um neue Wege zu gehen“, sagt sein Partner in der Geschäftsführung, Dr. Frank Eretge. „Der Mensch der Zahlen“, wie ihn Lorenz Hansen nennt, kümmert sich um den kaufmännischen Bereich. Hansen selbst hält mit seinem Wissen als Immobilienökonom etwas hinterm Berg und betont den architektonischen Schwerpunkt seiner Arbeit. „Ich sehe mich eher als Stadtgestalter denn als Kaufmann.“ Im Sinne eines ehrbaren Kauf-

manns agiert er jedoch in der Zusammenarbeit mit den Kunden und bei der Unternehmensentwicklung. Hansen möchte Gundlach weiterhin als verlässlichen und fairen Partner der Kunden etablieren, gleichzeitig aber auch das Wohl der Firma sichern. Ein Spagat, der beim sozialen Wohnungsbau zu einer Übung mit höchstem Schwierigkeitsgrad gerät. Komplizierte Vorgaben, knappes Budget, keine Traumrenditen. Gundlach beteiligt sich trotz allem an Ausschreibungen zum sozialen Wohnungsbau. „Wir sehen es als langfristige Investition. Dinge, die sich heute noch nicht rechnen, rechnen sich morgen“, schätzt Lorenz Hansen und setzt auf das moderate Steigen der Mietpreise. Ihm tut es gut, einem wohlkalkulierten Bauchgefühl zu vertrauen. Dabei gelingt nicht immer alles. Die Mehrgenerationen-Nachbarwohnungen fanden nicht die Mieter, für die sie ursprünglich ge-



Tatkräftige Entwicklung: In mehr als 120 Jahren vom kleinen Maurerbetrieb zur Firmengruppe mit rund 150 Mitarbeitern.

Klare Visionen: Das Modell des Projekts VIER im Pelikan-Viertel Hannover.

baut worden waren. Es fanden sich keine Familien, für die das Nebeneinander-Wohnen von drei Generationen in zwei Wohnungen vorstellbar wäre. Solche Misserfolge nimmt Lorenz Hansen gelassen und sagt lächelnd „Lernpotenzial“. Was ihn jedoch über das aufgeräumte Büro hinaus aufwühlt, sind die „zum Glück seltenen“ Gespräche mit Mitarbeitern, von denen man sich trotz vorheriger Aussprache trennen muss. „Ich bemühe mich, immer fair und offen zu bleiben und nicht im Streit auseinanderzugehen“, sagt Hansen nachdenklich über die ernste Seite seines Jobs. Mit breitem Lachen berichtet er über ein anderes Projekt, von dem er sich ebenfalls mehr versprochen hatte: „Nicht jeder Mitarbeiter will Yoga mit dem Chef machen.“

information

Gundlach GmbH & Co. KG
 Am Holzgraben 1
 30161 Hannover
 Tel.: 0511 3109-306
 mail@gundlach-bau.de
 www.gundlach-bau.de