

Gerüstet sein für den Fall der Fälle

Von Björn Grimm

Gehören Sie mit zu den mehr als 1000 Unternehmen, die zwischenzeitlich das Gütesiegel ServiceQualität Deutschland verliehen bekommen haben? Erfahren Sie tagtäglich wertvolle Anerkennung von Ihren Gästen mit positiven Beurteilungen auf den Internetportalen?



Foto: Archiv

Betriebsinhaber sollten dafür Sorge tragen, dass ihr Unternehmen auch ohne sie reibungslos weiterläuft

Gut, dann scheinen Sie alles richtig zu machen. Glückwunsch dafür, denn diese tagtägliche Herausforderung ist mitunter alles andere als einfach.

Haben Sie auch schon die Service-Kette „Ableben“ vorbereitet? Ja, Sie lesen richtig. Wissen alle relevanten Mitarbeiter und Familienangehörige, was Sie im Falle des Falles zu tun haben? Ist die Wiedervorlage, der Kalender und auch das Geschäftskonto derart organisiert, dass jedem die Aufgaben bekannt wären? Die Erfahrung zeigt, wie wichtig und dringend es ist, täglich dafür Sorge zu tragen, dass auch im schlimmsten Fall Ihr Unternehmen weiterlaufen kann.

Dementsprechend gilt es alles – wirklich alles – zu organisieren und wesentliche Vertrauenspersonen über alle re-

levanten Dinge zu informieren. Servicequalität bedeutet eben nicht nur Kunden- und Mitarbeiterorientierung, sondern auch Familienorientierung. Denn das sind Sie denen schuldig, die im schlimmsten Fall Zeit für sich benötigen und definitiv keinen Kopf dafür haben werden, die Fortführung Ihres Betriebes sicherzustellen.

Auch wenn dies ein unbeliebtes Thema ist, sollte man davor nicht weglaufen.

Ich selbst habe meine Assistentin dazu verpflichtet, alle relevanten Unterlagen zusammenzutragen und notwendige Schriftstücke aufzusetzen, für den Fall, dass ich selbst nicht mehr entscheiden kann. So muss sie nun alle Verträge und Verpflichtungen durchgehen, um nichts zu vergessen. Auch der Gang zum Notar ist unvermeidbar, um bei den verbleibenden Familienangehörigen für Sicherheit zu sorgen. Folgen Sie diesem Beispiel und bilden Sie vielleicht auch mal eine Servicekette zu eben diesem Thema.

Ich wünsche Ihnen, dass Sie lange gesund bleiben. Und für den Fall der Fälle gerüstet sind.

Der Autor ist selbstständiger Betriebsberater für den DEHOGA Hamburg

Nutzen Sie auch die Kommentarfunktion auf www.ahgz.de