

WINDISCH: KMU SWISS tagte im Campussaal

«Die Kunst des Vertrauens»

Was hat die Geschäftswelt mit dem Begriff «Vertrauen» zu tun? Es geht doch einzig und allein um den Stutz, oder? – Falsch! Vertrauen ist ein zentraler Ansatz im Umgang mit Kunden, Mitarbeitenden und Vorgesetzten.

Peter Belart

Der CEO einer international tätigen Firma, der Chefredaktor des «Beobachters» und ein Unternehmer machten sich in ihren Referaten Gedanken zum Stellenwert von Vertrauen im Geschäftsleben. Ihre aufschlussreichen und praxisnahen Ausführungen machten deutlich, dass ohne Vertrauen der unterschiedlichen Player zu der Firma, zum Produkt und vor allem zu den Menschen der Erfolg über kurz oder lang ausbleiben wird. Zwei Kernsätze: «Vertrauen ist die Basis erfolgreicher Unternehmen.» – «Grundlage des Vertrauens ist die Wertschätzung des Andern.» Im Podium wurden diese Gedanken in erweiterter Runde vertieft. (Seite 11)



Unter der Gesprächsführung von Dani Nieth (Zweiter von rechts) diskutierten Mariella de Matteis (von links), Jean-Jacques Suter, Gabriele Schendl-Gallhofer, Andres Büchi und Urs Clement

Bild: pbe

WINDISCH: Die KMU SWISS AG tagte im Campussaal

Die Macht der positiven Unterstellung

Nur ganz selten erlebt man eine derart spannende Verbandstagung wie die hier erwähnte. Das Thema «Die Kunst des Vertrauens» erwies sich als verblüffend vielschichtig.

Peter Belart

Armin Baumann aus Remigen eröffnete den Anlass – als Initiant KMU SWISS und als Geschäftsführer des Campussaals – mit grundsätzlichen Gedanken zum Begriff «Vertrauen» im Geschäftsleben. Einige Kernsätze aus seiner Einführung: «Durch Vertrauen kann Effizienz gesteigert werden. – Aufträge werden in den meisten Fällen aufgrund von Vertrauen erteilt. – Vertrauen betrifft die Qualität, die Freundlichkeit, die Termintreue sowie die Preisgestaltung.»



Andres Büchi



Armin Baumann



Gabriele Schendl-Gallhofer



Mariella de Matteis



Urs Clement



Jean-Jacques Suter

Bilder: pbe

Den Mitarbeitern vertrauen

Als erster Referent trat Jean-Jacques Suter auf, CEO von sage Schweiz (Business Software). Er stellte zuerst sein Unternehmen vor: «Wir verkaufen Freiheit, indem wir den Kunden mehr Sicherheit und Freiheit für die Bewältigung ihres Kerngeschäfts geben.» Bezogen auf das Tagungsthema sagte Suter: «Erfolg beginnt bei aktivem Vertrauen. – Willst oder musst du Mitarbeiter führen, dann schenke ihnen Vertrauen. – Wenn man etwas schenkt, versetzt man den Beschenkten in die Pflicht, etwas zurückzuschicken, in diesem Fall nämlich geschäftsförderndes Verhalten. – Wenn kein Vertrauen da ist, braucht es Reglemente.»

Vertrauen ist besser

Beobachter-Chefredaktor Andres Büchi stellte über sein Kurzreferat zwei Zitate: «Alles Reden ist sinnlos, wenn das Vertrauen fehlt.» (Franz Kafka) Und: «Vertrauen ist die Währung, in der gezahlt wird.» (Angela Merkel) In der Umkehrung eines Sprichworts bekannte er sich zur folgenden Maxime: «Kontrolle ist gut, aber Vertrauen ist viel

besser.» Aus einer seiner aufschlussreichen Darstellungen war abzulesen, dass die Bevölkerung sehr grosses Vertrauen in Feuerwehrleute, Sanitäter und Krankenschwestern hat, während Unternehmer, Banker und Journalisten sehr viel schlechter abschneiden, aber immer noch deutlich besser als Politiker. Zur Bildung von Vertrauen genügte früher allein schon eine Marke wie zum Beispiel Ovomaltine oder Swissair. Heute seien dafür Begriffe wie Klarheit, Kommu-

nikation, Kompetenz und Konsequenz ausschlaggebend.

Vertrauen ist die Basis

Der Unternehmer Urs Clement kam in seinem Referat vor allem auf das Vertrauen zu den Mitarbeitenden zu sprechen. «Vertrauen hat sehr viel mit Selbstvertrauen zu tun. – Wie sollten Kinder Selbstvertrauen aufbauen, wenn sie pro Tag durchschnittlich neun Mal getadelt und nur ein Mal gelobt werden? – Echte Wertschätzung führt zu Wertschöpf-

fung. – Verteilen wir doch die Blumen heute, nicht erst am Grab! – Vertrauen ist die Basis erfolgreicher Unternehmen. – Wer Vertrauen genießt, kann zu Höchstleistungen wachsen. – Falsch: Wie viel Gewinn kann ich erwirtschaften? Richtig: Wie kann ich das in mich und in die Firma gesetzte Vertrauen rechtfertigen? – Grundlage des Vertrauens ist die Wertschätzung des Andern. – Wenn Sie etwas im Geschäft ändern wollen, fangen Sie sofort und ausschliesslich bei sich selber an!»

Gewinn durch Vertrauen

Unter der Leitung des Moderators Dani Nieth diskutierten die Referenten in einem Podium das Tagesthema. Ergänzt wurde die Runde durch Mariella de Matteis (Inhaberin mdm-training) und Gabriele Schendl-Gallhofer (Genders Dialog Society). Auch aus diesem Programmteil zitieren wir einige Kernsätze: «Vertrauen ist wie Liebe; je mehr Sie geben, desto eher bekommen Sie etwas zurück. – Vertrauen lernen kann jeder; man bekommt Vertrauen ins Vertrauen. – Ich muss mir selber trauen, um ändern vertrauen zu können. – Die Macht der positiven Unterstellung. – Der Anspruch «Wenn ich nicht alles kontrolliere, dann kommts nicht gut» zeugt von mangelndem Ur- oder Basisvertrauen. – Wir denken immer daran, was wir verlieren könnten, wenn wir zu viel vertrauen. Viel richtiger wäre es, uns vor Augen zu halten, was wir gewinnen, weil wir vertrauen.» ●