

- Ein autokratischer Führungsstil: „Heute so – Morgen so!“
- Unklare Erwartungen und somit ein Mangel an Orientierung: „It's up to you!“
- Kein regelmäßiges Interesse an der geleisteten Arbeit: „Laissez-faire-Management“.
- Das unreflektierte Durchsetzen von eigenen Ideen; „Ich weiß es besser und sage die Lösung vor.“
- Keine Resonanz auf abgelieferte Arbeiten.

Auch in Krisenzeiten sei der Hinweis erlaubt, dass gute Mitarbeiter nicht demotiviert bleiben: Wenn sie unabhängig genug sind, suchen sie sich schnell einen neuen Job.

### Gutes Betriebsklima hat seinen Preis

Wer also ein gutes Betriebsklima fordert, sollte sich klar werden: Wie in jeder guten, privaten Beziehung muss immer wieder auf das „Beziehungskonto“ eingezahlt werden, ehe man etwas abheben kann. Das erfordert gegebenenfalls Verhaltensänderungen – manchmal zum eigenen Nachteil.

Für die Führungskraft heißt das, Entscheidungen nicht mehr nur dem eigenen Zeithorizont unter zu ordnen, nachrangige Mitarbeiter nicht sich selbst zu überlassen, auf das Setzen „Duftmarken“ zu verzichten. Sie sollte also Verhaltensweisen abstellen, die vielleicht einen kurzfristigen Vorteil versprechen, aber Vertrauen und somit das Betriebsklima schädigen. Ein geringer Preis, den man nicht nur für das positive interne Klima zahlt: Zufriedene und zuversichtliche Mitarbeiter strahlen dies auch nach außen aus. Das wiederum zeigt sich deutlich in der Qualität der Kundenkommunikation und wirkt sich direkt auf den Verkaufserfolg des Unternehmens aus.

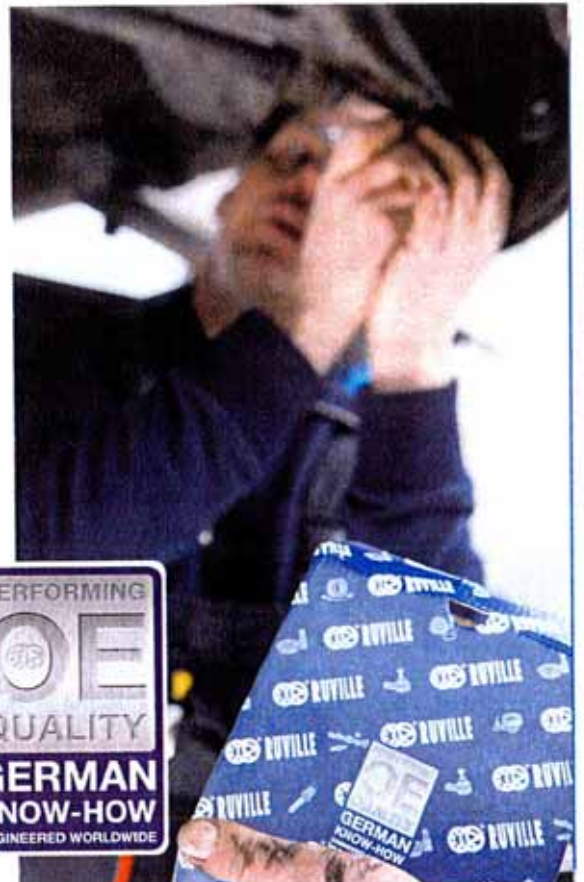
*\* Frank Krause ist Leiter Kompetenzentwicklung bei der Staufen AG, einem international agierenden Beratungs-, Akademie- und Beteiligungsunternehmen mit dem Schwerpunkt Lean Management.*

## Der Hamburger Spezialist für Kfz-Ersatzteile geht nun mit einem neuen Qualitätssiegel in die Offensive

# Siegel auf Ruville-Qualität

Die Anforderungen an Produkte im freien Einzelteilehandel sind hoch und die Erwartungen an die Qualität von marktgerechten und ganzheitlichen Reparaturlösungen steigen permanent. Merkmale wie Sicherheit und Qualität sind in der Automobil-Zulieferindustrie zu einem zentralen Element einer erfolgreichen Präsenz am Markt geworden. Gerade in Zeiten eines immer härter werdenden Wirtschafts- und Wettbewerbsumfelds verstärkt die Zulieferbranche ihre Bemühungen, die Erstklassigkeit ihrer Marken am Markt eindrucksvoll unter Beweis zu stellen.

■ Produkte in OE-Qualität produziert Ruville. Ein neues Siegel soll das nun auch nach Außen sichtbar machen.



### „German Know-how“ und OE-Qualität

So auch Ruville, der namhafte Spezialist im weltweiten Handel mit Kfz- und Nfz-Ersatzteilen. Mit einem neu entwickelten Qualitätssiegel sollen nicht nur Zuverlässigkeit, Service und Langlebigkeit der Produkte von Ruville in den Vordergrund gestellt werden. Das neue Label basiert auf der Unternehmenskultur, schließt Forschung und Produktion ein stellt die Innovationskraft in Form der Perfektion und Präzision des Produktsortiments gleichermaßen heraus. So

wie „made in Germany“ für Qualität, Langlebigkeit und Zuverlässigkeit steht, symbolisiert das zukünftig auf allen Ruville-Verpackungen aufgebrachte Siegel neben „German Know-how“ und Fertigungs-Standards in OE-Qualität, ebenso den zuverlässigen Entwicklungs- und Engineering-Partner Ruville, der in enger Abstimmung mit der Schaeffler-Gruppe weltweit agiert.

„Gerade bei Ersatzteilen verlassen sich Kunden mehr denn je auf die Qualität, Zuverlässigkeit und das Know-how ihrer Zulieferer“, weiß Georg Wallus, der Geschäftsführer operatives Geschäft bei Ruville. „Wir möchten mit der Einführung des Gütesiegels neue

# Runflat/UHP Reifensysteme

- Technik, Montage, Perspektiven -



## Aus der Reihe Kraffhand-Technik

Das Werk „Runflat/UHP Reifensysteme – Technik, Montage, Perspektiven“ behandelt nun erstmals detailliert das Thema RFT/UHPT, beschreibt Historie, Technik, **aktuelle Montagerichtlinien**, bzw. schließt die entsprechenden Wissenslücken, was das Handling von RFTs in Autohäusern, Werkstätten und Montagebetrieben angeht. Darüber hinaus skizzieren namhafte Vertreter aus der Automobil-/Reifenindustrie die zukünftige Entwicklung der Reifen mit Notlaufeigenschaften im Hinblick auf unterschiedliche Anforderungen/Mobilitätskonzepte sowie neue Vermarktungsansätze.

## Inkl. Beiträgen und Tipps/Tricks der Autoren der wdk.

**Runflat/UHP Reifensysteme –  
Technik, Montage, Perspektiven**  
288 Seiten/270 Abbildungen in Farbe,  
Hardcover, Format 17,5 x 24,5 cm  
ISBN-Nr. 978-3-87441-096-0,  
Preis 39,95 Euro, **Bestell-Nr. 1-78**

▶ ▶ ▶ **Kraffhand Verlag  
Walter Schulz GmbH**  
Postfach 1462  
86817 Bad Wörishofen  
Telefon 0 82 47/30 07-90  
Telefax 0 82 47/30 07-74  
E-Mail: [verkauf@kraffhand.de](mailto:verkauf@kraffhand.de)  
[www.kraffhand-shop.de](http://www.kraffhand-shop.de)



„Qualität muss  
in einem Unter-  
nehmen gelebt  
werden“, weiß  
Ruville-Geschäfts-  
führer Georg  
Wallus.

Maßstäbe setzen, die auf Grundlage eines sich ständig wandelnden und bewegten Automobilmarkts unsere neuen optimalen Reparaturlösungen für den Werkstattalltag stärker und besser herausstellen.“ Das neue Siegel liefert deshalb Auskunft über die Beschaffenheit des Produktsortiments und verbrieft deren Güte.

Zentrale Querschnittsfunktionen dokumentieren darüber hinaus, wie sinnvoll die Synergien innerhalb der Schaeffler-Gruppe sind und warum dies höchste Qualität in Serie garantiert. Denn jedes einzelne Ersatzteil, jede Komponente und jedes Reparaturkit aus dem Hause Ruville wird unter gleichen Ansprüchen produziert und steht weltweit für „German Know-how“ und Qualität auf OE-Niveau. Dem Ersatzteihandel bietet das neue Zertifikat zusätzlich ein schlagkräftiges Verkaufsargument und dokumentiert die Kooperationen bzw. Partnerschaft mit dem

## Marke ist Symbol für Sicherheit

Denn für immer mehr Kunden gilt auch: die Marke ist ein Symbol für Vertrauen und Sicherheit. Von Normen und Standards, die konsequent für einzelne Ersatzteile und ganzheitliche Reparaturlösungen durchgesetzt werden, sollen jedoch nicht allein der Handel und in der Folge die Verbraucher profitieren. Sie fördern auch den freien

und fairen Wettbewerb. „Das einzelne Ersatzteil ist dabei immer nur der Anfang von gelebter Qualität eines Unternehmens“, bringt Georg Wallus die Ruville-Firmenphilosophie auf den Punkt.

Gerade für die nationalen und internationalen Kunden sei besonders im Zuge des globalisierten und undurchsichtigen Wettbewerbs wichtig, sich auf erstklassige Qualität verlassen zu können. Wer hundertprozentige OE-Qualität verspricht, der muss von der Entwicklung, über die Produktion bis hin zur Logistik und Service im Ganzen denken. Nur so habe sich die Marke Ruville in der Automobilbranche als Spezialist für Motor, Fahrwerk und Service etabliert. Und nur so konnte sich das auf den Ersatzteilemarkt konzentrierte Unternehmen der Schaeffler-Gruppe permanent zum internationalen Handelspartner und Dienstleister mit Hersteller-Anspruch weiter entwickeln.

Geschäftsführer Wallus ist davon überzeugt, dass das neue Ruville-Qualitätssiegel zukünftig das Vertrauen beim Handel und den Endverbraucher weiter steigert und manche Kaufentscheidung erleichtert. Damit könnte er Recht haben, denn schließlich werden sich marktgerechte und ganzheitliche Reparaturlösungen im Markt nur durchsetzen, wenn Perfektion und Präzision in allen Bereichen das Maß aller Dinge sind.