

Wie auch Sie gelassen einer Konjunkturschwäche entgegensehen können

Abschwung beginnt im Kopf

Konjunkturzyklen gehören zur Wirtschaft wie die Gezeiten zum Ozean. Sie kommen und gehen, und während manche von uns sich Sorgen machen, blicke ich ihnen gelassen entgegen. Als Head of Service in verschiedenen Unternehmen habe ich gelernt, dass diese Abschwünge nicht nur unvermeidlich sind, sondern auch Chancen bieten.

Die Unausweichlichkeit der Konjunkturzyklen

Die COVID-19-Pandemie hat unsere Welt auf den Kopf gestellt und wird zweifellos Auswirkungen auf die Wirtschaft haben, die noch lange spürbar sein werden. Doch die Tatsache, dass der nachfolgende Aufschwung irgendwann nachlassen wird, war absehbar. In meiner beruflichen Laufbahn habe ich solche konjunkturellen Abschwünge hautnah miterlebt, und rückblickend betrachte ich sie als eine Gelegenheit zur persönlichen Weiterentwicklung und beruflichen Herausforderung.

Der Schlüssel zum Erfolg: Der Kundenservice

In der Welt der Maschinen- und Anlagenbauer ist der Kundenservice von entscheidender Bedeutung. Ohne neue Maschinen und Anlagen wird auch das Geschäftsmodell im Kundenservice eines Tages nicht mehr funktionieren. Anstatt in Zeiten der Schwäche zu jammern, sollten wir den Blick über den Tellerrand wagen und in Innovationen investieren.

Wenn der Verkauf von Maschinen und Anlagen stockt, neigen viele Unternehmen dazu, in den Krisenmodus zu schalten. Budgets werden gekürzt, Investitionen gestoppt. Diese Reaktion habe ich in meiner Funktion als Head of After Sales Service in verschiedenen Unternehmen beobachtet. Anfangs konnten meine Kollegen in der Geschäftsleitung nicht nachvollziehen, warum mich der konjunkturelle Abschwung nicht beunruhigte. Meine Erklärung war jedoch einfach und schlüssig: Wir hatten eine beträchtliche installierte Basis bei Bestandskunden.

Die Macht der Bestandskundenpflege

Der Schlüssel lag darin, sich auf unsere Bestandskunden zu konzentrieren, ihnen zuzuhören und ihre Bedürfnisse in dieser schwierigen Zeit zu verstehen. Wenn wir das tun, haben wir genug Arbeit und profitablen Umsatz. Schliesslich erzielt ein technischer Kundenservice eine bessere Marge. Und als positiver Nebeneffekt bauten wir vertrauensvolle Beziehungen zu unseren Kunden auf.

Strategien, die zum Erfolg führen

In einer konjunkturschwachen Zeit wird der After Sales Service zur zentralen Säule des Unternehmens. In meiner Rolle als Global Head of Service bei einem Schweizer Werkzeugmaschinen-Hersteller habe ich vor einigen Jahren erkannt, wie der Kundenservice dazu beitragen kann, ein Unternehmen erfolgreich und nachhaltig durch einen Konjunkturabschwung zu führen.

1. Stärkung des Kunden-Service

Wenn der Kundenservice als wichtiger Pfeiler angesehen wird, sollte er den entsprechenden Stellenwert im Unternehmen erhalten. Gemeinsam mit meinem Team entwickelte ich eine klare Vision, Mission und Strategie, bei der der Bestandskunde im Mittelpunkt stand. Unser Ziel war es, den Bestandskunden zu verstehen und gleichzeitig einen Mehrwert für unser Unternehmen zu schaffen.

2. Bestandskundenpflege

Die installierte Basis und damit unsere Bestandskunden sind unser grösstes Kapital. Ein Konjunkturabschwung trifft auch sie zuerst. In dieser Zeit traten wir in engen Dialog mit unseren strategischen Kunden und erkundigten uns nach ihren Bedürfnissen und Erwartungen.

3. Produktentwicklung

Auch wenn Kunden in ihren Maschinenpark nicht investieren, muss dieser einsatzbereit bleiben. Durch Gespräche mit Kunden in verschiedenen Positionen und Funktionen erhielten wir wertvolle Einblicke in ihre Bedürfnisse. Retrofits, Upgrades und nachhaltige Wartungsdienstleistungen waren Lösungen, die sie interessierten.

4. Net Working Capital

In Zeiten der Marktabschwächung wird das Umlaufvermögen zu einem zentralen Thema. Um unsere Kundenservice-Strategie umzusetzen, musste die Finanzierung gesichert sein. Hier erwies sich die Freisetzung von gebundenem Kapital, insbesondere durch die Optimierung unseres Ersatzteilmanagements, als erfolgreiche Massnahme. ([Servex Blog « Net Working Capital Mit Klarheit und Konsequenz zum Erfolg»](#))

Die Evolution zum ganzheitlichen Dienstleister

Um in guten wie in schwachen Konjunkturjahren optimal aufgestellt zu sein, bedarf es eines Kulturwandels im Unternehmen. Statt ausschliesslich als Maschinen- und Anlagenbauer zu agieren, sollten Unternehmen sich zu ganzheitlichen Dienstleistern entwickeln. Der technische Kundenservice, insbesondere der After-Sales-Service, spielt hierbei eine zentrale Rolle.

Investitionen in kundenorientierte digitale Produkte und Dienstleistungen wie beispielsweise "predictive maintenance," sind dabei von Vorteil.

Sie möchten wissen, welche Strategien und Schritte zielführend für Ihr Unternehmen sind?

In diesem Blogpost habe ich einige Aspekte und Chancen für Unternehmen im der derzeitigen Konjunkturabschwung mit Fokus auf den Kunden Service beleuchtet, welche ich aus meiner persönlichen Erfahrung gezogen habe. Ich hoffe, dass Sie diese Informationen nützlich fanden.

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie dies in Ihrem Unternehmen umgesetzt werden kann und welche Vorteile es bietet, zögern Sie nicht, mich zu kontaktieren

Über mich



Mein Name ist René Riedener. Ich unterstütze Unternehmen, welche einen aktiven Kunden Service und Kundenkontakt pflegen und diesen stetig zu Service Excellence und Kundenbegeisterung weiterentwickeln wollen.


Als After Sales & Order to Cash Experte analysiere ich gemeinsam mit Ihnen, wo Ihr Potential liegt. Erarbeite mit Ihnen Konzepte und Strategien, die Ihr Unternehmen nachhaltig weiterbringen.

Ich freue mich auf Ihre Kommentare oder Fragen zu diesem Thema! Schreiben Sie mir bitte auf

rene.riedener@servex-riedener.ch.

Ich freue mich auf anregende Dialoge.

Herzliche Grüsse,



Rene Riedener