

Auf ein Wort ...

*Karsten Daugill im Gespräch
mit Unternehmerinnen
und Unternehmern*

Jede Zeit bringt für Unternehmerinnen und Unternehmer ihre eigenen Herausforderungen mit sich. Als Unternehmer sind wir es gewohnt, unsere Unternehmen durch Unwägbarkeiten und Krisen zu steuern. Was aber, wenn etwas Unvorhersehbares eintritt? Etwas, womit niemand rechnen kann, weil es in modernen Zeiten nahezu ausgeschlossen scheint? Man könnte sogar von Disruption sprechen. Einem Einfluss von außen, der die Kraft hat Unternehmen ins Wanken zu bringen.

Aber welche Auswirkungen hat eine solche massive Störung auf das Unternehmertum? Wie reagieren Unternehmerinnen und Unternehmer, um ihre Unternehmen am Markt zu halten? Dabei geht es dem Autor nicht darum, welche akuten Maßnahmen im Sinne von „Feuer löschen“ gefunden werden. Vielmehr sind Unternehmer mehr denn je gefordert aktiv am, statt im Unternehmen zu arbeiten, d. h. strategisch die Geschicke des Unternehmens zu lenken und es überlegt durch die Krise und heraus zu führen. Wir dürfen wieder Unternehmer sein; und wir sind als Menschen gefordert, mehr denn je!

Das Gespräch führt Karsten Daugill
Leiter der Geschäftsstelle des BVMW Südhessen mit Sitz in Weiterstadt
Selbständiger Repräsentant des BVMW

„Vertrauen und loslassen“

Zu Gast in dieser Ausgabe:

Heike Klaum-Frenzel

Geschäftsführerin

SAM Xlation GmbH, Darmstadt

KD: Frau Klaum-Frenzel, im Rückblick auf 2020, was hat sich für Sie durch die Pandemie geändert?

Klaum-Frenzel: Das Jahr 2020 bestärkte uns darin, ebenso wie viele andere Unternehmen, uns noch intensiver mit dem Thema Digitalisierung zu beschäftigen. Unser Arbeitsalltag ist, bezogen auf die Dienstleistungen, die wir anbieten, zwar bereits hochtechnisiert, aber das Arbeiten vom Homeoffice in Zeiten des Shut- bzw. Lockdowns erforderte ein Umdenken z. B. im Miteinander. Sowohl zwischen den Kollegen und Kolleginnen als auch mit unseren Kunden und den Übersetzern, die weltweit für uns tätig sind. Um den persönlichen Kontakt aufrechtzuerhalten und zu verstärken sowie die örtliche Distanz zu überwinden, nutzen wir seit dem ersten Lockdown im März 2020 zweimal in der Woche Skype für unseren 1 bis 1,5 stündigen Team-Call. Hier findet ein reger persönlicher wie auch fachlicher Austausch statt. Dies machen wir nun ebenfalls mit einem Teil unserer Kunden, da auch hier ein persönliches Treffen seit dem Beginn der Pandemie nicht mehr möglich war. Für mich ist der persönliche Kontakt neben der Topleistung aller, einer der wichtigsten Faktoren in der Kundenbindung, wenn nicht sogar der Wichtigste. Diese Formen der Videokonferenzen haben sich heute wie selbstverständlich in alle Formen unseres Arbeitslebens integriert.

KD: Welche positiven Highlights gab es für Sie?

Klaum-Frenzel: Trotz der Pandemie sind wir in der glücklichen Lage, 2020 als ein positives Jahr zu bezeichnen. Nicht nur in wirtschaftlicher Hinsicht, sondern auch der Fakt, dass in unserem beruflichen wie auch privaten Umfeld niemand ernsthaft erkrankt ist, erfreut mich sehr. Das Arbeiten aus dem Homeoffice hat trotz der örtlichen



© Heike Klaum-Frenzel, SAM Xlation

Distanzen zu keinem einschneidenden negativen oder weniger konstruktiven Arbeiten geführt. Ganz im Gegenteil. Der Austausch untereinander ist teilweise noch intensiver und innovativer geworden. Die Produktivität ist stellenweise sogar gestiegen.

KD: Wie ist es als Vorgesetzte seine Angestellten dadurch privater kennenzulernen?

Klaum-Frenzel: Nicht erst seit Corona ist es für mich wichtig zu wissen, wie es meinen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen geht. Das gehört seit jeher zu meinem Führungsstil dazu. Das hat zur Folge, dass man das eine oder andere Private weiß. Das ist meines Erachtens aber auch der Schlüssel zu dem wertschätzenden und positiven Miteinander, das wir untereinander pflegen.

„Vertrauen und loslassen“

KD: Hat sich die Mitarbeiterführung dadurch verändert?

Klaum-Frenzel: Dieses Jahr war sehr lehrreich für mich. Ein Jahr des Vertrauens und des Loslassens. Vor einem Jahr hätte ich nicht gedacht, dass es möglich wäre, alle Mitarbeiter von einem auf den anderen Tag für Monate ins Homeoffice zu schicken und zu

wissen, dass es sowohl technisch als auch von den Arbeitsabläufen so prima funktionieren würde. Ich habe immer gedacht, dass ein wenig Kontrolle im Arbeitsalltag notwendig sei. Die Pandemie aber hat mich gelehrt, dass es weniger um Kontrolle als um Vertrauen geht. Denn jeder erledigt seine Arbeit von zu Hause aus vorbildlich, manchmal sogar noch effektiver als im Büroalltag. Man lernt als Chefin, dass die Mitarbeiter sehr gut allein laufen können, auch wenn ich natürlich bei Fragen und Problemen weiterhin jederzeit zur Verfügung stehe. Die Mitarbeiter kontrollieren sich außerdem irgendwie gegenseitig. Bei unseren digitalen Meetings bringt sich jeder intensiv ein und berichtet von seinen jeweiligen Projekten sowie Erfahrungen und Erfolgen. Es werden Tipps sowie Ratschläge eingeholt und verteilt. Jeder sieht, dass wir trotz der Ferne als Team gut vorankommen und alle ziehen ausnahmslos mit. Mittlerweile haben wir uns als digitales Team sehr gut eingespielt.

KD: Wie gestalten sich die Arbeitszeiten? Haben die sich verschoben?

Klaum-Frenzel: Definitiv. Manche der Kolleginnen und Kollegen machen zu Hause keinen klaren Cut zwischen Privat- und Arbeitsleben. Sie fahren den PC oft erst dann herunter, wenn ein wichtiges Projekt vorbereitet oder geliefert ist, obwohl man zu normalen Bürozeiten schon nach Hause gegangen wäre und am nächsten Tag weitergemacht hätte. Der Heimweg entfällt, Privates und Arbeit verschwimmen oft unweigerlich. Dadurch angefallene Überstunden können zwar zu jedem anderen Zeitpunkt abgefeiert werden, aber als Chefin muss ich darauf achten, dass diese auch genommen werden, denn die Gesundheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist mir sehr wichtig.

KD: Wird von Ihnen als Führungskraft mehr erwartet?

Klaum-Frenzel: Meine Mitarbeiter wissen, dass ich immer erreichbar bin. Nicht als Kontrollorgan, sondern als jemand, der ein offenes Ohr hat und lösungsorientiert agiert. Somit sehe ich hier keinen großen Unterschied zum normalen Büroalltag. Allerdings müssen durch die räumliche Distanz andere Sinne geschärft werden. War es früher das ungezwungene Gespräch in der Kaffeeküche oder ein kurzes Plaudern auf dem Gang, ist es jetzt noch wichtiger geworden ein aufmerksamer Zuhörer zu sein, um die Sorgen und Wünsche der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter frühzeitig zu erkennen und zu verstehen. Es gilt außerdem, gezieltere Fragen zu stellen, um bestmögliche Lösungen und Ideen gemeinsam oder allein zeitnah umzusetzen.

„Nähe trotz Distanz“

KD: Was bedeutet für Sie Unternehmertum? Gibt es eine Vorher-/Nachher-Interpretation, also vor März 2020 und nach März 2020 bzw. November 2020?

Klaum-Frenzel: Unternehmertum bedeutet für mich in Zeiten wie diesen, schnell aber durchdacht und nicht überstürzt zu handeln. War es vor der Pandemie wichtig, regelmäßig als Team zusammenzukommen oder Kunden zu besuchen, war es nun notwendig geworden umzudenken, um jeglichen persönlichen Kontakt nicht zu verlieren und um weiterhin Nähe, trotz der physischen Distanz, zu praktizieren. Wirtschaftlich hat sich unser Unternehmen trotz Pandemie positiv entwickelt. Es gab keine negative Umsatz- oder Projektentwicklung bei unseren Key-Kunden. Gerade in diesen schwierigen Zeiten war es unseren Kunden besonders wichtig, einen verlässlichen, stabilen und professionellen Partner an ihrer Seite zu wissen. Ein Kunde formulierte es kürzlich so: „Auf SAM ist immer Verlass. Mit Ihnen an unserer Seite können wir uns auf unsere Geschäfte konzentrieren und geben die Übersetzungen vertrauensvoll in Ihre Hände.“



Gegründet im Juni 1994 durch Hans-Joachim Pajatsch hat es sich SAM Xlation von Beginn an zur Aufgabe gemacht, qualitativ hochwertige Übersetzungen in alle global wirtschaftlich relevanten Sprachen im Bereich Technische Dokumentation für Industriekunden zu produzieren. Das machen wir nun seit mehr als 25 Jahren, mit derzeit 13 festangestellten Mitarbeiter/innen und weltweit mehr als 600 freiberuflichen Übersetzern, IT- und DTP-Spezialisten überaus erfolgreich. Die Bedürfnisse und Wünsche unserer Kunden liegen uns schon immer sehr am Herzen. Bei uns ist der Kunde und sein Anliegen kein durchlaufender Posten, sondern wir unterstützen ihn mit unseren professionellen Übersetzungen bei seinem Erfolg auf ausländischen Märkten, denn nur durch eine überzeugende Sprache und den damit verbundenen Übersetzungen hat der Kunde die Chance, sich auf dem Zielmarkt mit seinen Produkten positiv zu präsentieren und zu positionieren. Die Übersetzungen leisten damit die perfekte Unterstützung, die Umsatzzahlen im jeweiligen Zielland zu steigern. Auch wenn viele von uns andere Sprachen sehr gut beherrschen, so haben Studien gezeigt, dass man z. B. eine Bedienungsanleitung am liebsten in der eigenen Muttersprache liest.

SAM Xlation GmbH

Hilpertstraße 3, 64295 Darmstadt
Telefon: +49 61 51 91 21 0
Mail: sam@sam-xlation.de
Web: www.sam-xlation.de

Sie sind für uns fast so etwas wie der Fels in der Brandung.“ Zum Dank für die gute Zusammenarbeit hat zu Beginn der Pandemie unsere Kollegin Olga Hepperle Alltagsmasken für alle SAM Kollegen/innen und unsere Kunden genäht. Diese haben wir dann an unsere Kunden verschickt und sehr rührendes und überaus dankbares Feedback erhalten. Uns finden Sie auf unserer Website unter

<http://www.sam-xlation.de/ueber-sam-xlation/team/>.

KD: Nutzen Sie das Momentum, um neue Märkte zu erschließen? Oder geschieht die Suche nach Alternativen eher in der Absicht Feuer zu löschen?

Klaum-Frenzel: Für uns galt und gilt weiterhin der Spruch: Schuster, bleib bei deinen Leisten! Glücklicherweise mussten wir uns 2020 nicht neu erfinden. In unserem Betätigungsfeld entwickeln wir uns natürlich kontinuierlich weiter, behalten dennoch den Fokus auf unserem Kerngeschäft. Als Unternehmen sind wir gut aufgestellt. Wir konnten sogar, entgegen dem aktuellen Trend auf dem Arbeitsmarkt, eine Mitarbeiterin einstellen, was auch ein gutes Zeichen für unser Team ist.

KD: Wie sind Sie die Planung für 2021 angegangen? Und auf welcher Grundlage?

Klaum-Frenzel: Konkrete Planungen sind nur anhand der vorhandenen Aufträge und dem langjährigen Wissen um unsere Kunden, deren Marktlage wir gut kennen, möglich. Ich beobachte den Markt und unsere Kunden sehr genau und frage mich in solchen Fällen: Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden und welche Auswirkungen hat es für uns, sollte ein Kunde in Absatzschwierigkeiten geraten? Was können wir noch tun, um unsere Kunden bei ihrem Auslandsauftritt zusätzlich zu unterstützen? In diesem Jahr haben wir zusätzlich ein neues Fachgebiet in unser Portfolio aufgenommen. Wir konnten für diese neue Branche in kurzer Zeit eine hervorragende Expertise auf- und ausbauen. Ich gehe davon aus, dass 2021 weitere Kunden aus diesem Fachgebiet hinzukommen werden. Eine komplette

Neuaufstellung unseres Portfolios ist somit nicht unser Ansatz.

KD: *Wird es ein „Endlich - es ist vorbei, alles ist wieder wie früher.“ geben? Wäre das gut oder heißt es: „hoffentlich nicht!“?*

Klaum-Frenzel: Unternehmerisch war 2020 positiv und das war auch das Ergebnis der hervorragenden Arbeit aller Kolleginnen und Kollegen. Deshalb haben wir uns bei allen bedankt und sowohl einen Corona Bonus als auch einen Bonus zu Weihnachten ausbezahlt. So kann es gerne weitergehen. Aber natürlich wünsche ich mir, dass wir Corona schnellstmöglich aus unserem Alltag verabschieden können und wir alle wieder ein normales öffentliches Leben führen können. Es wird 2021 dennoch ein Umdenken geben müssen. Eine Frage wird sein, inwieweit das Arbeiten vom Homeoffice nach der Pandemie zum Regelfall werden wird oder werden soll? Bleiben alle weiterhin im Homeoffice, weil es so gut funktioniert hat? Oder drücken wir die Reset-Taste und schließen nahtlos an die Zeit vor der Pandemie an? Wie verfahren wir mit den ungenutzten Büroräumen und den dafür anfallenden Mietkosten? Ich könnte mir vorstellen die Arbeitsform Homeoffice nach der Pandemie auszubauen, aber nicht zu 100 %. Vielleicht etablieren wir zukünftig ein bis zwei Tage pro Woche im Büro bei den Vollzeitkräften? Meetings könnten weiterhin wie bisher zweimal die Woche über Skype stattfinden. Unsere digitalen Möglichkeiten könnten noch erweitert werden und Vieles mehr. Vor der Pandemie hatten bereits alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Option, einen Tag in der Woche vom Homeoffice zu arbeiten, was alle genutzt haben. Das weniger genutzte Büro könnte man teilweise untervermieten, statt es partiell leer stehen zu lassen.

KD: *Was sagen Sie hierzu? „Ich wurde als Unternehmerin richtig gefordert und das ist gut so. Dafür bin ich Unternehmerin, das ist meine Aufgabe“. Zustimmung oder Ablehnung?*

Klaum-Frenzel: Auch ohne Corona wird man als Unternehmerin tagtäglich gefordert. Jeder Tag bringt neue Aufgaben mit sich. Natürlich forderte

die Corona-Situation mich stark, auch wenn 2020 rückblickend ein gutes Jahr für uns war. Am Anfang der Pandemie wusste aber noch keiner, wie es sich für die einzelnen Unternehmen und Branchen entwickeln würde. Wir hatten das Glück, Kunden aus Branchen zu bedienen, die nicht in eine Schieflage geraten sind, wie beispielsweise die Autoindustrie. Mitwettbewerber von uns sind unter anderem dadurch in Schwierigkeiten geraten, was uns bei entsprechend anderer Kundschaft auch hätte passieren können.

KD: *Frau Klaum-Frenzel, ich danke Ihnen für das offene Gespräch.*

Impressum

Herausgeber:
IBONIC GmbH
Brunnenweg 11, 64331 Weiterstadt
Geschäftsführer: Karsten Daugill

Karsten Daugill
Selbständiger Repräsentant des BVMW
Bundesverband mittelständische
Wirtschaft eV.

Leiter der BVMW Geschäftsstelle
Südhausen

Kontaktdaten:
Telefon: +49 61 50 970 908 0
Mail: karsten.daugill@bvmw.de
Web: suedhessen.bvmw.de

Bilder:
SAM Xlation, Darmstadt

„Auf ein Wort ...“, ein Format des BVMW Südhausen, porträtiert Unternehmerinnen und Unternehmer der BVMW-Mitgliedsunternehmen. Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für gemachte Angaben. Die dargestellte Meinung muss nicht der Meinung des Herausgebers entsprechen.

Die in Teilen verwendete verkürzte Sprachform hat nur redaktionelle Gründe und beinhaltet keine Wertung.

Die Veröffentlichung oder Verbreitung ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Herausgebers zulässig.

© 2021 IBONIC GmbH, Weiterstadt