zurück zu Meinungen

Alexander Schungl: Wer nur seine Branche kennt, führt mit Scheuklappen

Vertraute Netzwerke können schlechte Gewohnheiten verteidigen – CEOs sollten ihre Berater prüfen.

Meinungen, People

12. Oktober 2026 Lesezeit: 2 Min

© Premium Leaders Club

Alexander Schungl (Zweiter von links), Geschäftsführer und Gründer des Premium Leaders Club (PLC).

Teilen: Facebook Twitter LinkedIn WhatsApp

Eine Branche kann sich jahrelang gegenseitig erklären, warum etwas nicht besser geht. Das macht die Erklärung noch lange nicht richtig. Lange Bearbeitungszeiten, umständliche Bestellungen, endlose Abstimmungen: Was überall üblich ist, wird irgendwann kaum noch hinterfragt. Der Kunde bezahlt trotzdem dafür.

Genau darin liegt das Risiko eingespielter Netzwerke. Man versteht sich schnell, kennt die Zwänge und nickt an denselben Stellen. Das spart Erklärungen. Es kann aber auch verhindern, dass eine unbequeme Frage überhaupt auf den Tisch kommt.

© Premium Leaders Club

Branchenkenntnis bleibt unverzichtbar. Sie wird zur Schwäche, sobald sie dazu dient, fremde Erfahrungen ungeprüft abzulehnen. „Bei uns ist das anders" sollte der Beginn einer Prüfung sein. Als Schlusswort ist es mir zu bequem.

Die bessere Frage kommt manchmal von außen

Nehmen wir einen Maschinenbauer, dessen Kunden bei einer Störung mehrfach weiterverbunden werden. Ein anderer Maschinenbauer könnte von denselben Schwierigkeiten berichten. Ein Hoteluntenehmer würde möglicherweise fragen: Warum muss der Kunde überhaupt herausfinden, wer zuständig ist?

Darin liegt ein konkreter Ansatz: Ein Ansprechpartner übernimmt das Anliegen und koordiniert intern die Lösung. Fachlich bleiben Maschinenbau und Hotellerie verschieden. Der Umgang mit einem Kunden, der Hilfe braucht, lässt sich dennoch sehr wohl vergleichen.

Ob der Ansatz funktioniert, hängt an den Details. Welche Befugnisse braucht dieser Ansprechpartner? Wie wird bei einem Schichtwechsel übergeben? Wer solche Fragen stellt, kommt weiter als mit einer allgemeinen Diskussion über Kundenorientierung. Er kann prüfen, ob sich ein Ablauf im eigenen Unternehmen verbessern lässt.

Ein Vorschlag aus einer anderen Branche muss nicht automatisch auf das eigene Unternehmen übertragbar sein. Andere Branchen haben andere Kostenstrukturen oder rechtliche Vorgaben, die bestimmte Lösungen unmöglich oder unwirtschaftlich machen können. Deshalb sollte man nicht nur nach erfolgreichen Beispielen fragen, sondern auch danach, was bei anderen Unternehmen nicht funktioniert hat und warum. Denn ein Erfolg lässt sich nur dann sinnvoll als Vorbild nutzen, wenn man die Bedingungen kennt, unter denen er zustande gekommen ist.

Diesen Anspruch habe ich auch an den Premium Leaders Club. Der Austausch muss Raum für ungelöste Probleme lassen. Wenn alle nur erzählen, was hervorragend läuft, bleibt ausgerechnet das unausgesprochen, bei dem andere helfen könnten.

Drei Schritte für den eigenen Führungsalltag

- **Einen Termin anders besetzen.** Vereinbaren Sie ein 30-minütiges Gespräch mit einem Unternehmer außerhalb Ihrer Branche. Bringen Sie ein konkretes Problem mit und fragen Sie, wie es dort gelöst wird.
- **Eine Gewissheit prüfen.** Schreiben Sie einen Satz auf, der bei Ihnen als gesetzt gilt. Etwa: „Unsere Kunden akzeptieren diese Wartezeit." Bitten Sie Ihren Gesprächspartner ausdrücklich um Gegenargumente. Prüfen Sie anschließend, was Ihre eigenen Kundendaten dazu sagen.
- **Eine Idee vier Wochen testen.** Wählen Sie einen überschaubaren Ablauf und benennen Sie einen Verantwortlichen. Legen Sie vorher eine Messgröße fest, etwa die Zahl der Kundenrückfragen. Vergleichen Sie das Ergebnis mit dem Ausgangswert.

Die Auswahl meiner Gesprächspartner ist Teil meiner Verantwortung als CEO. Wenn alle meine Annahmen teilen, muss ich den Kreis erweitern.

Autor: Alexander Schungl

Quelle: Alexander Schungl

100%

VORIGER
Dynamik der Unternehmenslandschaft in Österreich

NÄCHSTER
Martin Wrana: Die unterschätzte Macht der Wertschätzung

Das könnte Sie ebenfalls interessieren:

12.10.2026 | 2 min

TOP LEADER Karriereentwicklungen, die Drehscheibe wichtiger Positionen in Österreich 10/2026

12.10.2026 | 2 min

VERBUND übernimmt Stromvermarktung von Österreichs größtem Co-Location-Projekt

14.10.2026 | 3 min

Kapitalmärkte im Stresstest zwischen Energiekrise, Inflation und KI-Boom

13.10.2026 | 2 min

Zunahme des Aufgabenspektrums von Finanzabteilungen

Regionales, Standort AT / EU INT, Technology, Trends, Wirtschaft, Zahlen, Zukunft & Digitalisierung

13.10.2026 | 4 min

Verwundbarkeit und Grenzen landwirtschaftlicher Widerstandskraft

Nachhaltigkeit, Regionales, Standort AT / EU INT, Trends, Wirtschaft, Zahlen, Zukunft & Digitalisierung

© TOP LEADER 2019-2026