

## Ihre IHK

Aktuelles aus den IHK-Fachausschüssen  
Seite 20

## Marken + Menschen

Unsere Serie: Gründung durch Migranten  
Seite 28

## Aus den Regionen

Kaffee Partner in futuristischem Gebäude  
Seite 40

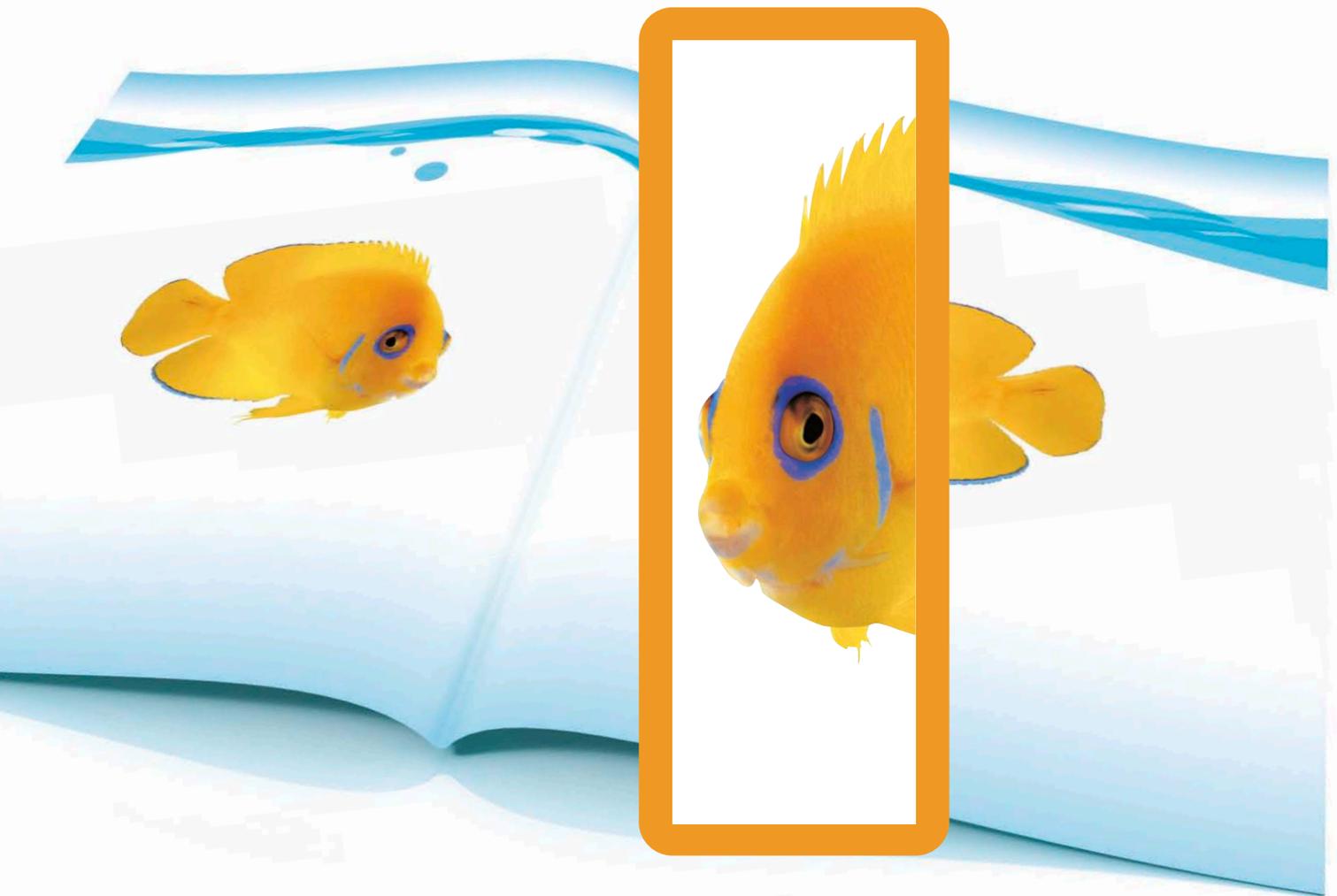
A photograph of a middle-aged man with grey hair and glasses, wearing a dark suit, white shirt, and a red and white striped tie. He is smiling warmly and holding a black pot containing a vibrant pink petunia plant. The background shows a nursery or greenhouse with many other similar plants in metal carts.

# Kunden- zufriedenheit

Wie sie gemessen wird und was sie nutzen kann | Seite 10

M & E **Digitaldruck**

# Die große Alternative für kleine Druckauflagen.



**Jede Menge Qualität.** Darauf können Sie sich beim M & E Digitaldruck verlassen. Wir koordinieren alle Leistungen für Sie aus einer Hand und fertigen auch Kleinstauflagen und Einzel Exemplare in höchster Digitaldruck-Qualität. So sparen Sie Zeit und Kosten – ohne auf ein optimales Ergebnis verzichten zu müssen. Wann dürfen wir für Sie in Produktion gehen?

**M & E Druckhaus**  
International Print & Mediaservices



125 Jahre  
**Präzision aus Passion.**

**Meinders & Elstermann GmbH & Co. KG**

Weberstraße 7  
49191 Belm

Tel. 0 54 06 / 8 08-0  
Fax 0 54 06 / 8 08-204

info@me-druckhaus.de  
www.me-druckhaus.de

*Liebe Leserin, lieber Leser*

Zufriedene Kunden sind das Ziel unserer Arbeit in der IHK. Zwei Marktforschungsinstitute befragen deshalb aktuell unsere Mitglieder zu ihrer Zufriedenheit mit unseren Produkten und Dienstleistungen. Vielleicht haben ja auch Sie einen solchen Anruf erhalten. Wenn ja, so möchte ich mich für Ihre Mitwirkung ganz herzlich bedanken.



Nur im intensiven Dialog mit Ihnen können wir unser Angebot an den Bedürfnissen der Unternehmerinnen und Unternehmer ausrichten. Die Messung der Kundenzufriedenheit ist deshalb bei uns genau wie bei Ihnen fester Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems.

Besondere Aufmerksamkeit erfährt das Thema aktuell durch die zahlreichen Bewertungsportale im Internet. Insbesondere Hotels und Restaurants werden intensiv bewertet. Die Einträge in den einschlägigen Portalen zu kennen und darauf zu reagieren, ist heute ein Muss (S. 12).

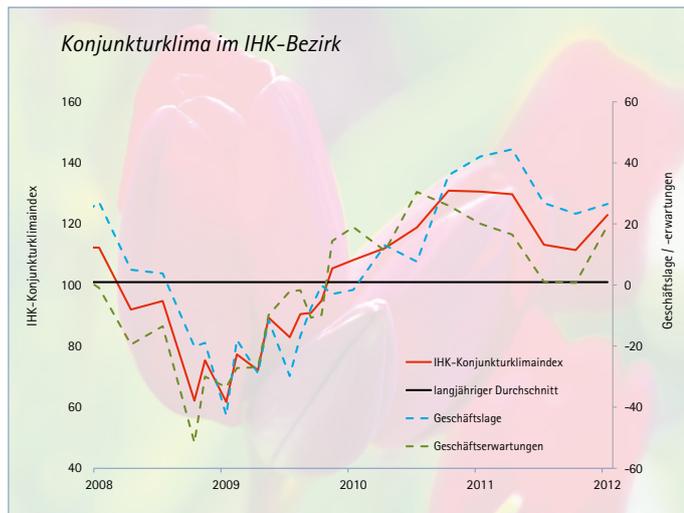
Dabei ist es mehr als anspruchsvoll, Kundenzufriedenheit überhaupt zuverlässig zu erfassen. In unserem Magazinschwerpunkt stellen wir Ihnen vor, mit welchen wissenschaftlich unterlegten Ansätzen regionale Anbieter die Kundenzufriedenheit messen (S. 13). Lesen Sie außerdem, wie man sich Erfolg „erlächelt“ (S. 15). Schließlich empfehle ich Ihnen unsere neue IHK-Studie zur „Markenpositionierung“, die gemeinsam mit der Hochschule Osnabrück entstanden ist (S. 16). Eine der Kernfragen darin lautet: „Wie wird man die Nr. 1 im Kopf des Kunden?“

Viel Spaß bei der Lektüre! Und lassen Sie es uns bitte wissen, wenn wir etwas besser machen können!

*Marco Graf*

Marco Graf  
IHK-Hauptgeschäftsführer

*Ihre Meinung ist uns wichtig: [editorial@osnabrueck.ihk.de](mailto:editorial@osnabrueck.ihk.de)*



22 | Ihre IHK

### Konjunkturklima gestiegen

Die Konjunkturwinterpause ist beendet: Der IHK-Konjunkturklimaindex, wichtigster Gradmesser der regionalen Wirtschaft, liegt nach 111 Punkten im Vorquartal bei derzeit 123 Punkten. Der Aufschwung des Konjunkturklimaindex wurde dabei vor allem von positiven Erwartungen getragen.

31 | Marken + Menschen

### Deutschlandstipendium

Im Vorjahr wurde das Deutschlandstipendium eingeführt. So auch an Hochschule und Universität Osnabrück. Bundesweit wurden 5 400 Stipendien vergeben. 199 Stipendien sollen 2012 in Osnabrück vergeben werden. Wir sprachen mit Hochschulpräsident Prof. Dr. Andreas Bertram (Foto o.: Feierstunde für die Stipendiaten).

4

3 Editorial  
von IHK-Hauptgeschäftsführer Marco Graf

6 Kurz gesagt

8 Persönlichkeiten

### Ihre IHK

- 18 Kurz gesagt
- 20 Aktuelle Themen in den IHK-Fachausschüssen
- 22 Konjunktur beendet Winterpause
- 23 Mittagsgespräch mit Albrecht Möhring (GDF SUEZ E&P Deutschland GmbH) in Meppen
- 24 Neues aus Berlin und Brüssel
- 25 Tourismus

### Marken + Menschen

- 26 Kurz gesagt
- 28 Gründung durch Migranten: Citaku GmbH, Bad Essen
- 30 50 Jahre Ingenieurwissenschaften an der Hochschule Osnabrück
- 31 Deutschlandstipendien stark nachgefragt
- 32 Auf Erfolg gebaut: B. Schlichter GmbH & Co. KG, Lathen
- 33 Zu Gast im „Fürsten Forest“
- 34 Fachbuchtipp

**www.bartsch-wst.de**

**bartsch**  
GmbH  
Wasserstrahl  
Schneide  
Technik

Tel. 05407-8031330 • Fax 05407-8031435



36 | Aus den Regionen

## Neues Forschungszentrum

In Lingen wurde das Forschungs- und Entwicklungszentrum der Erwin Müller Gruppe eingeweiht. Bei der Feierstunde erhielt der geschäftsführende Gesellschafter Harald Müller (hinten, l.) im Auftrag des Ministerpräsidenten David McAllister auch das Verdienstkreuz am Bande des Niedersächsischen Verdienstordens.

## Aus den Regionen

- 36 Emsland  
Forschungszentrum neu eröffnet / Veranstaltung „Werbung – Recht praktisch“
- 38 Grafschaft Bentheim  
Solarpark in Georgsdorf eröffnet / Running Dinner / Neue Deponieservice GmbH
- 40 Osnabrück  
Kaffee Partner GmbH an neuem Firmensitz / 8. Afrika-Festival / Pressemeldungen
- 42 Kultur

## Verlagsveröffentlichung

- 43 Erfolgsfaktor „Modernes Büro“
- 46 Kurierdienste & Versand
- 48 Business Lounge
- 50 Impressum/Vorschau



10 | Kundenzufriedenheit

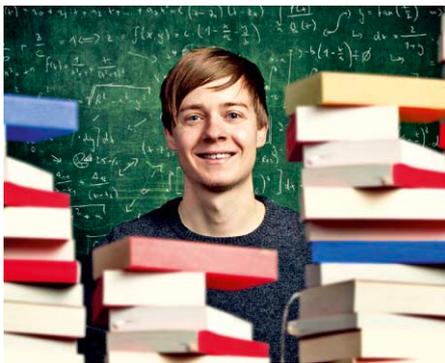
Dr. Norbert Siebels, Geschäftsführer der Klasmann-Deilmann GmbH, Geeste, und IHK-Vizepräsident.

Zufriedene Kunden und unternehmerischer Erfolg bedingen einander. Lesen Sie in unserem Schwerpunkt unter anderem, wie Kundenzufriedenheit verlässlich gemessen werden kann und, warum immer mehr Unternehmen sie gezielt erforschen lassen.

- 10 Zufriedene Kunden sind kein Zufallserfolg
- 12 Kundenzufriedenheit im Hotel- und Gaststättengewerbe
- 13 Messmethoden zur Kundenzufriedenheit
- 14 Kundenmonitor und Kundenchampions
- 15 Bitte lächeln! Fragen an die GVO-Personal GmbH, Osnabrück
- 16 Neue IHK-Studie zur Markenpositionierung
- 17 Im Interview: Dr. Norbert Siebels, Geschäftsführer der Klasmann Deilmann GmbH, Geeste

## Vereinfachte Zuwanderung von Hochqualifizierten

Der Bundestag hat die Einführung einer „Blue Card“ beschlossen. Damit wird ein neuer, befristeter Aufenthaltstitel



für ausländische Arbeitnehmer mit einer akademischen oder einer vergleichbaren Qualifikation und einem bestimmten Mindesteinkommen eingeführt. Qualifizierte Fachkräfte aus Nicht-EU-Ländern sollen so unkomplizierter in Deutschland arbeiten können. Ausländischen Studierenden an deutschen Hochschulen soll ein hindernisfreier Zugang zum Arbeitsmarkt gewährt werden. Die Frist zur Arbeitsplatzsuche wird durch die „Blaue Karte EU“ von zwölf auf 18 Monate mit uneingeschränkter Erwerbstätigkeit in dieser Zeit verlängert. Für Absolventen von Berufsausbildungen wird eine einjährige Suchphase

mit uneingeschränkter Erwerbstätigkeit in dieser Zeit eingeführt. Zudem wird für arbeitsplatzsuchende Akademiker ein 6-monatiges Visum ausgestellt. Inhaber der Blauen Karte erhalten grundsätzlich nach drei Jahren eine Niederlassungserlaubnis. Der DIHK bezeichnete die Blue Card als „guten Ansatz mit großem Wermutstropfen“. Denn der bisher gute Weg der direkten Niederlassungserlaubnis wird durch das neue Gesetz verschlossen. Es soll kein Daueraufenthaltsrecht für Höchstqualifizierte mehr geben, sondern nur eine zunächst auf drei Jahre befristete Erlaubnis. ■

6

## Zu wenige Firmen suchen gezielt ältere Mitarbeiter

Trotz der Appelle von Politik und Wirtschaftsverbänden sucht nur jedes zwölfte Unternehmen gezielt nach Arbeitnehmern über 50 Jahren. Das ergab eine Studie der Bertelsmann Stiftung bei 200 Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Auch nach der Umstellung auf die Rente mit 67 rechnet nur jeder zweite Betrieb zukünftig mit mehr Arbeitsplätzen für über 60-Jährige. Bei der Suche nach neuen Mitarbeitern fällt auf, dass nur 8 % der Betriebe gezielt Arbeitnehmer über 50 Jahre ansprechen. Lediglich 8 % suchen nach ausländischen Mitarbeitern. 15 % der Firmen sprechen gezielt Frauen und 16 % junge Menschen unter 30 Jahren an. 27 % der Betriebe versprechen sich neue Mitarbeiter durch eine Kooperation mit Universitäten und immerhin 20 % arbeiten bei der Rekrutierung mit den örtlichen Schulen zusammen.

Zwar erkennen viele Betriebe die durch den demografischen Wandel verursachten Probleme. An Lösungen mangelt es jedoch. 40 % haben die Dringlichkeit des Themas noch nicht hinreichend erkannt, 50 % verfügt nicht über ausreichende personelle und finanzielle Ressourcen, bei gut 30 % fehlen feste Verantwortlichkeiten für das Thema. ■

## 26 % des deutschen Spargels kommt aus Niedersachsen

Im Jahr 2011 konnten die rund 600 Spargelanbauer in Niedersachsen eine Rekordernte einfahren. Wie der Landesbetrieb für Statistik und Kommunikationstechnologie Niedersachsen (LSKN) jetzt mitteilt, lag der Spargelertrag im Durchschnitt erstmals deutlich über 6000 kg pro Hektar. Die Erntemenge erreichte knapp 27 Mio. kg. Das entspricht 3,3 kg pro Einwohner Niedersachsens. Der Pro-Kopf-Verbrauch ist in den letzten Jahrzehnten deutlich gestiegen. So verzehrten die Deutschen 1984 nur 0,9 kg/Kopf. Der Verzehr von Spargel liegt in Deutschland aktuell bei rund 1,5 kg/Kopf, Niedersachsen liefert

deshalb auch Spargel an die Nachbarländer. 2011 stachen die Bauern in Niedersachsen 26 % der deutschen Ernte von 103 Mio. kg. Anbauschwerpunkte sind der Raum Nienburg-Diepholz (2 100 ha) und die Südheide (800 ha). Stellten 1988 die Betriebe mit weniger als ein Hektar Spargelfläche noch 79 % der Betriebe und 33 % der Flächen, so spielen diese Betriebe heute mit nur noch 1,5 % der Fläche für die Versorgung des Marktes keine Rolle mehr. 1988 gab es noch keinen Betrieb mit mehr als 50 Hektar Spargel. 2008 befanden sich schon 35 % der Anbaufläche in dieser Gruppe, heute sind es 44 %. ■



## Tipps für familienbewusste Arbeitszeiten

Familienbewusste Arbeitszeiten sind ein wesentlicher Hebel für eine gelungene Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Wer sich neben seinem Beruf um Kinder kümmert oder seine Eltern pflegt, ist auf flexible



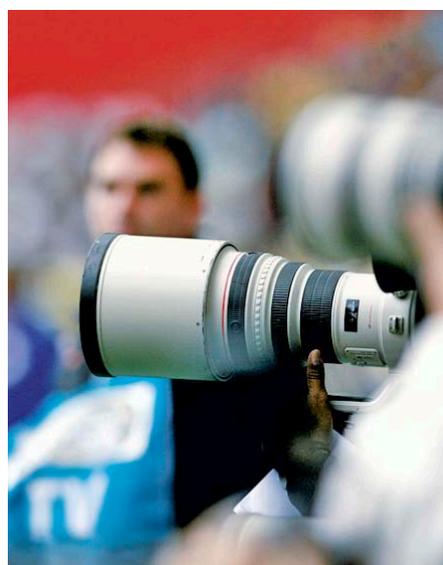
Arbeitszeitmodelle angewiesen. Der Bedarf ist enorm: Für über 90 % der Beschäftigten mit Kindern sind familienfreundliche Angebote des Arbeitgebers mindestens so wichtig oder sogar wichtiger als das Gehalt. Vor diesem Hintergrund hat das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend in Partnerschaft mit dem Deutschen Industrie- und Handelskammertag (DIHK) die Initiative „Familienbewusste Arbeitszeiten“ ins Leben gerufen. Mit der Initiative werden Arbeitgeber motiviert und dabei unterstützt, mehr Arbeitszeitmodelle anzubieten, die flexibel und familienfreundlich sind – damit Menschen, die sich um ihre Familie kümmern, zur richtigen Zeit am richtigen Ort sein können: Am Arbeitsplatz und zu Hause. Eine Broschüre zum Thema stellt Erfolgsbeispiele aus Unternehmen vor. Sie ist kostenfrei abrufbar unter [www.erfolgsfaktor-familie.de](http://www.erfolgsfaktor-familie.de) ■

## Rechtmäßiger Schlag gegen Paparazzi-Kamera

Vom OLG Hamburg (Az. 3 – 14/12) wurde im Revisionsverfahren das Verhalten eines Mannes als Notwehr und damit rechtmäßig bewertet, der sich auf einem Gerichtsflur der Ablichtung durch einen Pressefotografen mit einem Schlag gegen dessen Kamera widersetzte. Im Fall ging es um einen Nachbarschaftsstreit. Als der Angeklagte im Treppenhaus erschien, begann der Fotograf ihn aufzunehmen. Er ließ sich auch nicht von dem lautstark protestierenden Opfer abhalten. Den Schlag gegen die Kamera, der auch zu Blessuren führte, wertete der Paparazzi als unerlaubten Eingriff in die Pressefreiheit und wollte den Schlagenden wegen Körperverletzung bestraft sehen.

Zu Unrecht, so das OLG. Bei einer im Bereich der Kleinkriminalität liegenden Straftat ist ein Überwiegen des Informationsinteresses der Öffentlichkeit an einer Abbildung des Angeklagten regelmäßig

ausgeschlossen. Ein Betroffener müsse sich nicht darauf beschränken, sein Gesicht zu verdecken, sondern darf eine Verteidigung wählen, die den Angriff sofort und endgültig beendet. ■



## Energieverbrauch ist gesunken

Die Arbeitsgemeinschaft Energiebilanzen (AGEB) hat ihren Bericht zum „Energieverbrauch in Deutschland im Jahr 2011“ veröffentlicht. Der Primärenergieverbrauch ist demnach 2011 um 5,3 % gesunken. Wegen der milden Temperaturen des Jahres ist jedoch von einem tatsächlichen Rückgang von nur 1 % auszugehen. Der Bruttostromverbrauch sank leicht um 0,3 %. In Bezug auf die gesamtwirtschaftliche Energieproduktivität konnte ein Anstieg um 8,8 % verzeichnet werden. Temperaturbereinigt ist der Wert bei ungefähr 4 % zu verorten. Die energiebedingten CO<sub>2</sub>-Emissionen reduzierten sich zwar um 3,8 %. In Anbetracht der Witterungslage 2010 und 2011 stiegen die Emissionen jedoch, um Wittereffekte bereinigt, wohl um 0,8 %. ■



### Linktipps im Juni

<http://howbigreally.com/>  
Diese für die BBC produzierten Grafiken machen Dimensionen neu erlebbar. Unter anderem wird das Areal des Glastonbury-Musikfestivals auf einen London-Stadtplan übertragen oder beginnt die Karnevalsparade in Rio an der Sphinx. ■

<http://www.youtube.com/watch?v=LVR4UP9ntLs>  
„You gotta to fight for your right to party“ sangen die Beastie Boys 1987. Damals ergab der Satz Sinn. Und heute irgendwie immer noch. Am 4. Mai starb Beastie Boy Adam Yauch mit 47 Jahren an Krebs. Die Band Coldplay sang für ihn eine Coverversion: Langsam, leise – und millionenfach angeklickt. ■

## Thomas Borchardt



Der gelernte Tourismuskaufmann Thomas Borchardt ist neuer Geschäftsführer des Touristikvereins in Dörpen. Der 27-Jährige hat bisher für das Ostseeheilbad Zingst gearbeitet. Zudem war er im Bereich Marketing für den Landesverband der Jugendherbergen in Mecklenburg-Vorpommern tätig. Borchardt stammt aus Anklam in Mecklenburg-Vorpommern. Das Emsland kannte er bis dato nicht. Ihm ist aber schnell klar geworden, dass der Landstrich touristisch „viel zu bieten hat“. Eine noch bessere Vernetzung der Angebote liegt Borchardt besonders am Herzen. Der Touristikverein wurde 1999 gegründet und hat mittlerweile 140 Mitglieder. ■

## David Sossna



Die neue Leitung der ikn2020 Geschäftsstelle Osnabrück ([www.ikn2020.de](http://www.ikn2020.de)) übernahm am 2. Mai 2012 David Sossna. Der Dipl.-Geograph begleitet operationell die 2. Förderperiode der Niedersachsen-Initiative für die Informations- und Kommunikationswirtschaft in der Region. 2008 beendete der gebürtige Münsteraner sein Studium. In seiner bisherigen Laufbahn initiierte und leitete er Projekte im Bereich Wirtschaft, Sport und Marketing. Ein Schwerpunkt seiner neuen Tätigkeit wird die Fachkräftesicherung für die IKT-Branche sein. ■

## Stefan Uhlmann



Seit dem 1. Mai 2012 ist Stefan Uhlmann (Jg. 1976) neuer Hoteldirektor im „advena Hotel Hohenzollern City Spa Osnabrück“. Er folgt Monika Ostermann nach, die in den Ruhestand verabschiedet wurde. Uhlmann absolvierte bereits seine Lehre zum Hotelkaufmann im ehemaligen „Hotel Hohenzollern“ und gehörte als Assistent des Geschäftsführers zum Eröffnungsteam des heutigen Hauses, das 1999 unter „advena“-Führung wiedereröffnet wurde. Seine beruflichen Stationen führten ihn – nach erfolgreich absolviertem Studium – in viele gutklassige Hotels. Nach den Wanderjahren kehrt der gebürtige Georgsmarienhütter in die Region zurück. ■

## Mauro de Candia



Mauro de Candia (Jg. 1981) leitet ab der Spielzeit 2012/2013 die Sparte Tanz an den Städtischen Bühnen Osnabrück. Er tritt die Nachfolge von Nanine Linning an, die nach Heidelberg wechselt. Seine Laufbahn wurde von Ballettdirektor Stephan Thoss geprägt, der ihn 2001 an das Ballett der Staatsoper Hannover engagierte. Als freier Choreograf arbeitete er u. a. für das Royal Ballet of Flanders sowie das Staatsballett Berlin. Dr. Patricia Stöckemann, derzeit Leiterin des Tanztheater Bremen, wird das Team als Dramaturgin und Managerin der Dance Company Theater Osnabrück ergänzen. ■

## Saskia Adam



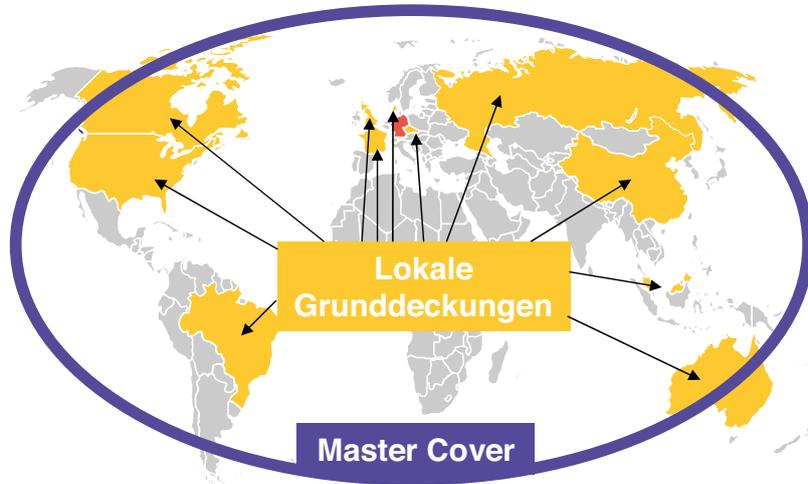
Saskia Adam ist Absolventin des Studiengangs „International Business and Management“ der Hochschule Osnabrück. In ihrer Masterarbeit widmete sie sich den Fragen „Woran liegt es, dass die Beteiligung von Frauen in hochrangigen Positionen in Deutschland deutlich hinter Skandinavien zurückbleibt?“ Wissenschaftlich betreut hat die Arbeit Prof. Dr. Heike Schinnenburg, Professorin für Betriebswirtschaftslehre und Personalmanagement. Gemeinsam besuchten sie jetzt das BildungsCentrum der Wirtschaft Essen und trugen die Ergebnisse bei einem „Karrieretraining für Frauen“ vor. ■

## Albrecht Schulze



Albrecht Schulze hat die Leitung der Macro-media Akademie in Osnabrück übernommen. Der 55-Jährige ist seit über 25 Jahren im Bildungsmanagement tätig, leitete u. a. als geschäftsführender Gesellschafter eine private Wirtschaftsschule im Bergischen Land. Zudem ist er Mitgründer und Gesellschafter der Profus Unternehmensberatung, die Schwerpunkte im Bereich Personalbeschaffung und Mystery Shopping hat. Vor seinem Wechsel nach Osnabrück war der gebürtige Wuppertaler bei der InfoTip Service GmbH. Bei Marcomedia folgt er Christoph Kreuzer nach. ■

## Import, Export oder Produktion im Ausland



Ist die Lieferkette abgesichert?

Wir klären das für Sie.

NABER GmbH Versicherungsmakler • Wittekindstraße 9/10 • 49074 Osnabrück • Geschäftsführer: Ralf Kammer  
Fon: 0541 94000-0 • Fax: 0541 94000-94 • E-Mail: rk.naber@artus-gruppe.com • www.artus.ag/naber • www.eubronet.com

9



Jürgen Klopp,  
Genossenschaftsmitglied  
seit 2005

„DIESE LUST AUFS  
GEWINNEN,  
DIE IN MIR TOBT.“

Jeder Mensch hat etwas, das ihn antreibt.

Jetzt von der  
genossenschaft-  
lichen Beratung  
profitieren!

Wir machen den Weg frei.

Nur wer klare Ziele vor Augen hat und seinen Weg geht, kann seine Ziele erreichen. Gut, wenn man sich auf diesem Weg auf einen starken Partner verlassen kann: Mit unserer genossenschaftlichen Beratung helfen wir Ihnen, Ihren ganz persönlichen Antrieb zu verwirklichen und Ihre Ziele zu erreichen. Was andere Menschen antreibt, erfahren Sie auf [was-uns-antreibt.de](http://was-uns-antreibt.de)

Volksbanken  
Raiffeisenbanken

Wir machen den Weg frei. Gemeinsam mit den Spezialisten der Genossenschaftlichen FinanzGruppe Volksbanken Raiffeisenbanken: DZ BANK, Bausparkasse Schwäbisch Hall, DG HYP, DZ PRIVATBANK, easyCredit, Münchener Hyp, R+V Versicherung, Union Investment, VR LEASING, WL BANK.

# Zufriedene Kunden sind kein Zufallserfolg

von Jens Mußmann, IHK

Kundenbewertungen sind keine Erfindung der Neuzeit, in der das Internet sie vervielfacht und demokratisiert hat. Doch ob ein Tipp von Freunden oder eine 5-Sterne-Bewertung im Netz: Jedes Urteil ist subjektiv, hängt zusammen mit persönlichen Erwartungen und der Fähigkeit, Qualität wahrzunehmen.

Konkurrenz, Orientierung, Maßstab: Drei Gründe, warum Kundenzufriedenheit wichtig ist.

zufriedenheit nachvollziehbar und zuverlässig zu messen.

## Vergleichsprozesse

Grundsätzlich entwickelt sich die Zufriedenheit eines Kunden aus dessen Erfahrungen mit dem Produkt oder der Dienstleistung bzw. dem Unternehmen oder der Marke. Sie ist das Resultat eines Vergleichsprozesses zwischen der erhaltenen Leistung und den Erwartungen, die der Kunde im Zusammenhang mit dieser Leistung hat. Die Kundenzufriedenheit ist in erster Linie von der Produktqualität und dem Preis-Leistungs-Verhältnis des Produktes abhängig, aber auch von den Serviceleistungen, also der Freundlichkeit der Mitarbeiter, der telefonischen Erreichbarkeit, der Zuverlässigkeit der Leistungsaussagen, der Kulanz oder der Beschwerdezufriedenheit, falls es zu Reklamationen gekommen ist.

Es handelt sich um einen individuellen Soll-Ist-Abgleich, wobei das Soll durch die Erwartungen des Kunden und das Ist durch die Erfahrungen des Kunden mit der tatsächlich erhaltenen Leistung bestimmt wird. Das Ergebnis dieser Gegenüberstellung kann drei Formen annehmen.

1. Die Ist-Leistung übertrifft die Soll-Leistung: Der Kunde erhält mehr, als er erwartet hat.
2. Die Ist-Leistung entspricht in etwa der Soll-Leistung: Die Erwartungen des Kunden werden erfüllt.

3. Die Ist-Leistung unterschreitet die Soll-Leistung: Die Erwartungen des Kunden werden nicht erfüllt.

Häufig bietet sich im Rahmen eines Gespräches die Möglichkeit, den Kunden nach seinen Erfahrungen mit dem unternehmerischen Angebot zu befragen. Kommt man im Rahmen solcher Erhebungen zum Ergebnis, dass die jeweils persönlich wahrgenommene Leistungsqualität die Erwartungen des Kunden übertrifft, entsteht ein Gefühl der Zufriedenheit. Werden diese Erwartungen allerdings nicht erfüllt, so befindet sich der Kunde im Status der wahrgenommenen Unzufriedenheit. Die Erwartungen lassen sich deshalb als zentral für die Zufriedenheit beziehungsweise Unzufriedenheit bezeichnen. Kundenzufriedenheit lässt sich demnach nicht nur durch die unternehmerische Leistung, sondern auch über die Gestaltung der Kundenerwartung steuern.

## Kundenbindung schaffen

Dabei scheint ein Zusammenhang eindeutig: Eine Steigerung der Kundenzufriedenheit bewirkt eine Erhöhung der Kundenbindung. Diese wiederum steht für einen wachsenden Unternehmenserfolg. Trotzdem ist die Erhöhung der Kundenzufriedenheit nicht der einzige Schlüssel zum Erfolg. Es gibt Beispiele, etwa in der Automobilindustrie, die zeigen, dass eine erhöhte Kundenzufriedenheit nicht notwendigerweise zu einem wachsenden Unternehmenserfolg beiträgt.





in der Frage, ob die Organisation die Kundenanforderungen erfüllt hat, als eines der Maße für die Leistung des Qualitätsmanagementsystems überwachen. (...) Die Überwachung der Wahrnehmung des Kunden kann einschließen: (...) Kundenzufriedenheitsermittlungen ...“. Das soll auch dem Verbesserungsprozess im Unternehmen dienen.

### Auch IHK ist zertifiziert

Auch die IHK Osnabrück – Emsland – Grafschaft Bentheim als Dienstleister im Non-Profit-Sektor ist nach der Norm zertifiziert und hat sich damit der Kundenzufriedenheit im besonderen Maß verpflichtet. Deshalb wird die IHK ab April 2012 noch intensiver

als bisher ihre Kunden zur Zufriedenheit mit den Produkten und Dienstleistungen sowie zur Interessenvertretung durch die IHK befragen. Zielgruppen der Befragungen sind sowohl Führungskräfte aus den IHK-Mitgliedsunternehmen als auch Kunden, die persönlich, schriftlich oder telefonisch IHK-Dienstleistungen in Anspruch genommen haben. Die Auswahl erfolgt dabei nach dem Zufallsprinzip. Mit den Telefoninterviews beauftragt sind die Meinungsforschungsinstitute TNS Emnid aus Bielefeld und Produkt + Markt aus Wallenhorst. Die Ergebnisse der künftig kontinuierlichen Befragungen sollen Grundlage für die Weiterentwicklung des Service- und Dienstleistungsspektrums der IHK sein. ■

Dennoch ist Kundenzufriedenheit wichtig, und zwar aus folgenden Gründen:

**Konkurrenz:** Kunden besitzen häufig die Auswahl zwischen mehreren Anbietern. Zufriedene Kunden bleiben einem Unternehmen mit größerer Wahrscheinlichkeit auch in Zukunft erhalten.

**Orientierung:** Kommunizierte Kundenzufriedenheit bietet Interessenten eine wichtige Orientierung im Wettbewerb. Diese „Abstrahl-effekte“ sind deshalb nicht zu unterschätzen, weil sie zudem wie ein Schutzschild des Unternehmens gegen die Konkurrenz wirken. Darüber entsteht auf diese Weise ein positives Image in der Öffentlichkeit.

**Maßstab:** Das jeweilige Unternehmen verpflichtet sich zur Kontinuität in seinem Verhalten. Häufig vergleichen sich Unternehmen auf verschiedenen betrieblichen Feldern. Dieses Benchmarking, gemeinhin als Vergleich mit den Besten einer Branche wahrgenommen, erhebt das kundenorientierteste Unternehmen zum Vorbild. Von diesem gilt es zu lernen, will man erfolgreich sein. Zwei Beispiele dazu stellen wir auf Seite 14 vor.

Wer systematisches Qualitätsmanagement nach der internationalen Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001 betreibt, muss die Zufriedenheit seiner Kunden regelmäßig erfassen. In der Norm heißt es im Abschnitt „Kundenzufriedenheit“: „Die Organisation muss Informationen über die Wahrnehmung der Kunden



### Klaus-Peter Schöppner Das Millionenrisiko Kundenzufriedenheit

*Geschäftsführer TNS Emnid Medien- und Sozialforschung GmbH, Bielefeld*

Weil Preis und Produkte immer ähnlicher werden, entscheiden „weiche Werte“ wie Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Schnelligkeit, Glaubwürdigkeit, Verständlichkeit und Service über das Wohl und Wehe von Unternehmen. Amerika ist uns da weit voraus: Während bei uns Kundenzufriedenheit oft nur Kostenfaktor ist, ist drüben „Customer Satisfaction“ auf den Chefetagen angesiedelt. Recht so. Denn stimmt der Service nicht, wird ein bislang treuer Kunde zu einem missionarischen Gegner: Von gutem Service erfahren in der Regel nur zwei, von schlechtem im Durchschnitt sieben Kunden.

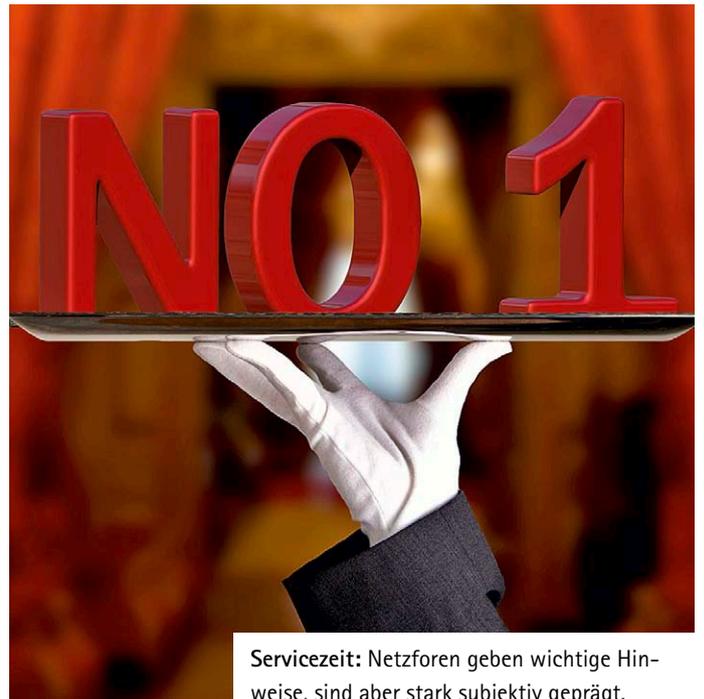
Ziel muss es sein, eine Kundenbindungskette aufzubauen: Zuerst den Kunden zu gewinnen, ihn dann zu halten, um ihn schließlich zum loyalen Partner zu machen. Denn dieser gibt mehr Geld pro Kauf aus, kauft häufiger, nutzt die gesamte Angebotspalette, schaut nicht so auf den Preis, vergleicht nicht ständig mit der Konkurrenz und empfiehlt Sie vielen weiter. Allerdings ist Kundenzufriedenheit nicht objektiv messbar, sondern subjektive Kombination aus Erwartung und Leistungserfüllung: Symbol ist die Waage, die die Erwartungen mit dem Urteil in Relation setzt. Beim Stammkunden wird die Erwartung übertroffen. Beim Enttäuschten liegt das Urteil deutlich unter den Vorstellungen. Objektiv gleiche Leistungen werden also unterschiedlich bewertet, je nach Erwartungsdruck.

Kundenzufriedenheit ist der Gesamteindruck vieler Einzelfaktoren, die allen Beschäftigten kommuniziert werden müssen. Zu oft werden Serviceversprechen vom Marketing fixiert – und es wird vergessen, die Mitarbeiter zu informieren. Da wird Kundennähe gefordert, aber keine Zeit gegeben, Kompetenzen nicht abgeklärt, selbständiges Handeln unterbunden. Überall sind wir tagtäglich Kunde. Es wäre doch ganz schön, wenn wir wieder öfter mal am Tag spüren würden, ein kleiner König zu sein. ■

# Erst essen, dann bewerten

von Falk Hassenpflug, IHK

„Hat es Ihnen geschmeckt?“ So oder ähnlich lautet die Abschlussfrage in fast allen Restaurants. Die Kundenzufriedenheit im Gastgewerbe, aber auch in Hotels, hat – anders als in vielen anderen Branchen – auch im Internet eine hohe Dynamik. Unzählige Bewertungsportale und Tests erleben derzeit einen Boom und machen Kundenzufriedenheit transparent.



Servicezeit: Netzforen geben wichtige Hinweise, sind aber stark subjektiv geprägt.

12

Kunden, die Prospekten misstrauen, klicken auf die Seiten mit Restaurant- oder Hotelkritiken im Internet. Hier schildern Gäste und Urlauber konkrete Erfahrungen. Rund 40 Mio. Bürger nutzen das Internet für ihre Reiseplanung. Sich über einen Restaurantbesuch oder sein Urlaubshotel zu informieren, ehe man bucht, ist heute selbstverständlich.

## Virtuelle Hotelkritiken

Besonders weil Reisende aufgeklärte Verbraucher sind, hat sich seit einigen Jahren ein reger Markt an mehr oder minder unabhängigen Testforen im Internet etabliert. Nachdem die ersten virtuellen Hotelkritiken im Jahr 2000 online gegangen waren, folgte fast ein Dutzend weiterer Anbieter. Mittlerweile finden sich Tausende Hotels in den Datenbanken der Bewertungsportale. Und täglich berichten weitere zurückgekehrte Urlauber von Freud und Leid ihrer Reise. Die Ehrlichkeit der Urteile ist für die Betreiber eines der wichtigsten Argumente – schließlich schreiben hier Gäste für Gäste, wie stets betont wird. In der Tat sind deutschsprachige Hotelbewertungsportale aber auch anfällig für Manipulationen: Bei einem Check der Stiftung

Warentest (Test, Ausgabe 2/2007) filterten nur zwei von acht getesteten Portalen fingierte Bewertungen aus.

Das Prinzip dieser Kritiken ist bei fast allen Portalen ähnlich: Der Verfasser gibt sich einen fantasievollen Namen und bewertet Kategorien wie Lage, Gastronomie, Zimmer oder Service seines Urlaubshotels mittels Sternen oder Schulnoten von 1 bis 6. Meist kann er dazu noch einige persönliche Sätze schreiben. Dabei fallen die Urteile über dasselbe Objekt manchmal sehr unterschiedlich aus. Für jeden einzelnen der Autoren wollen auch die Betreiber der Foren nicht bürgen. Doch selbst wenn sich die Heimkehrer die Mühe machen, möglichst differenziert zu bewerten, steht mancher Befund doch auf schwachen Beinen. Zu vielen Gastrobetrieben gibt es gerade einmal ein oder zwei Eintragungen im Internet: In solch einem Fall bekommt dann jedes persönliche Wort, so erwünscht es grundsätzlich auch ist, übertrieben viel Bedeutung.

Die Hotelkritikforen seien eine nützliche Ergänzung zu anderen Quellen, meinen viele Touristikexperten. Aber man dürfe dabei nicht vergessen, dass es sich um

subjektive Wahrnehmungen von Kunden handelt, die auch falsch sein könnten.

## Richter müssen entscheiden

In diesem Sinn urteilen auch immer mehr Gerichte. Im Jahr 2010 z. B. das Amtsgericht Hannover. Der Fall: Eine Urlauberin hatte von einer gebuchten Reise zurücktreten wollen. Als Begründung verwies sie auf die zahlreichen negativen Bewertungen ihrer Anlagen in den Hotelforen. Die Richter wiesen ihre Klage ab, denn: Die Äußerungen in den Netzforen stammten von nicht einmal namentlich bekannten Urlaubern. Auch entscheidende Details – etwa die Reisezeiten – würden häufig unterschlagen. Auch ein Hobby-Kritiker dürfe nicht alles schreiben, was ihm gefällt, so die Richter. Behauptete er etwas nachweislich Falsches, können die Betroffenen gegen einen solchen Kritiker vorgehen.

Fluch oder Segen? Kundenzufriedenheit online und anonym im Internet folgt seinen eigenen Regeln. Unternehmen haben aber auch hier die Chance, aktiv auf den Kunden zuzugehen und solche Portale auch für den Qualitätsanspruch zu nutzen. ■

# Mögen Sie uns? Moderne Messmethoden

Mit Kundenzufriedenheit kann es durchaus anders sein als mit dem Wetter: Es muss nicht auf gefühlte Werte zurückgegriffen werden. In der Region gibt es Experten, die die Zufriedenheit mit Dienstleistungen oder Produkten berechnen können. Sie bedienen sich unterschiedlicher Ansätze, die alle – je nach den Erkenntniswünschen – ihre Berechtigung haben. Zwei Methoden zum Begeisterungs-Management möchten wir Ihnen vorstellen.



Kundenbindung ist ein zentraler Erfolgsfaktor für Unternehmen. Loyale Kunden kommen öfter, kaufen mehr und bringen ihre Freunde mit. Unternehmen mit loyalen Kunden wachsen stärker als ihre Wettbewerber, und sie haben geringere Kosten. Schließlich ist die Neukunden-Akquise im Schnitt fünf Mal teurer, als Bestandskunden zu reaktivieren. Vor

diesem Hintergrund hat der US-Amerikanische Wirtschaftswissenschaftler Fred Reichheld den Net Promoter Score entwickelt, übersetzt also etwa die „Netto-Weiterempfehlungsrate“. Diese Kennzahl, kurz „NPS“ genannt, errechnet sich aus der Differenz der Kunden, die ihr Unternehmen mit höchster Wahrscheinlichkeit weiterempfehlen würden, und denen, die dies weniger wahrscheinlich tun würden.

Doch was macht dieses Werkzeug eigentlich aus? Hier ein Beispiel. Wir wissen, dass rund 80 % der Markenwechsler mit ihrem vorherigen Anbieter zufrieden waren. Fragen wir also nach der Zufriedenheit, dann hören wir auch von den Kunden, sie seien zufrieden, die sich innerlich bereits von ihrer Marke verabschiedet haben. Wollen wir hingegen erfahren, wie stark die Kundenbindung und die Begeisterung für eine Marke wirklich ist, lohnt sich ein Blick auf die Bereitschaft zur Weiterempfehlung. Auch globale Player wie Apple, Lego, Amazon oder Zeiss nutzen diese Erhebungsart, um ihre Unternehmen direkt und kundenorientiert zu steuern. Sie fragen ihre Kunden permanent zwei einfache Fragen.

1. Würden Sie Unternehmen XY einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?
2. Warum bzw. warum eher nicht?

Die Antworten auf diese beiden Fragen erlauben direkte Rückschlüsse auf Verbesserungspotenziale im gesamten Unternehmen und gestatten es den Verantwortlichen, sogar im Einzelfall direkt zu intervenieren – etwa bei abwanderungsgefährdeten Kunden. Häufen sich Kundenanliegen zu einem speziellen Thema, können Maßnahmen ergriffen werden, die das generelle Grundproblem in der entsprechenden Unternehmenseinheit lösen. In der Praxis hat sich gezeigt, dass diese Methode hervorragend geeignet ist, das Gesamtunternehmen kontinuierlich kundenorientiert auszurichten. Sie ist einfach und verständlich, identifiziert abwanderungsgefährdete Kunden und genießt eine hohe Akzeptanz.

Dr. Claudio Felten, buw consulting GmbH ■



Wenn sich Unternehmen erstmals mit dem Thema Kundenzufriedenheit beschäftigen, geht es ihnen oft zunächst einmal darum in Erfahrung zu bringen, wie sie von den eigenen Kunden beurteilt werden und wo der Wettbewerb steht. Das ist auch richtig und notwendig, greift aber viel zu kurz, wenn es darum geht, Marktforschung für den Unternehmenserfolg zu nutzen.

Kundenzufriedenheit ist letztendlich nur das Mittel zum Zweck. Kundenzufriedenheit soll Kundenbindung schaffen; je größer die Zufriedenheit, desto höher die Kundenbindung. Dieser Zusammenhang ist eindeutig und in vielen empirischen Studien belegt. Allerdings ist auch belegt, dass Zufriedenheit heute längst nicht mehr ausreicht.

Zufriedene Kunden sind affin für Wettbewerberangebote, wechselgefährdet und selten empfehlungsbereit. Erfolgreiche Unternehmen geben sich deshalb mit zufriedenen Kunden nicht zufrieden. Sie entwickeln ihre Kunden zu begeisterten Kunden. Dieses „Begeisterungs-Management“ ist aber nur möglich, wenn auch die Begeisterungsfaktoren bekannt sind – und das möglichst für alle Zielgruppen und deren Touchpoints.

Welche Informationen benötigt und mit welchen Marktforschungsinstrumenten diese generiert werden, hängt von einer Vielzahl unterschiedlicher Faktoren ab: Sind die Kunden Endverbraucher oder Firmen? Welche Analysetiefe wird benötigt? Wie groß ist der Kundenkreis? Sind die Daten relevant für Zielsysteme? Die Unterschiedlichkeit der Fragen und Untersuchungsziele begründet auch, warum es nicht die ultimative Messmethode gibt.

Die Marktforschungs-Tools in der Kundenbindungsforschung reichen von der Ermittlung kritischer Erlebnisse im Kundenkontakt, über komplexere multiattributive- oder prozessbezogene Zufriedenheitsbefragungen, Beschwerdeführeranaysen und Treiberanalysen bis hin zu Testkaufstudien, Kundenforen und qualitativen Tiefeninterviews. Alle Instrumente haben ihre Berechtigung und dienen der kontinuierlichen Verbesserung der Kundenbindung. Sind sie implementiert, müssen die gewonnenen Informationen und die abgeleiteten Empfehlungen und Maßnahmen „nur“ noch genutzt werden.

Michael Albers, Produkt + Markt Gesellschaft für Marktforschung und Marketingberatung mbH & Co. KG ■

Studien für über 80 Branchen

# Kundenmonitor Deutschland

Dr. Matthias Metje, Vorstandsmitglied ServiceBarometer AG, München

Die branchenübergreifende Benchmarkingstudie Kundenmonitor Deutschland ist Anfang der 1990er Jahre aus der wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Thema Dienstleistungsqualität entstanden. Sie gilt als die umfassendste Langzeitstudie zur Messung der Kundenzufriedenheit in Deutschland. Im Mittelpunkt der Untersuchung stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkung auf die Kundenbindung. Seit Beginn der Messung 1992 wurden über den Kundenmonitor Deutschland über 80 Branchen der Branchengruppen Handel, Finanzdienstleistungen, Infra-

struktur, Reise und Verkehr, Medien sowie Logistik untersucht.

Das Branchenset variiert, die Kernbranchen werden jährlich erhoben. Die Befragungen erfolgen dabei nicht auf Initiative einzelner Unternehmen, sondern im Rahmen eines neutralen und unabhängigen Benchmark-Ansatzes. Der Befragte gibt das in der jeweiligen Branche von ihm am häufigsten genutzte Unternehmen an und wird im Anschluss zu diesem befragt. In der zwanzigsten Ausgabe des Kundenmonitor Deutschland wurden 2011 insgesamt über 36 000 Interviews zu Anbietern aus 30 Branchen ge-



**Benchmark-Ansatz:**  
Dr. Matthias Metje.

führt. Detailergebnisse ausgewählter Branchen werden regelmäßig in Serviceprofilen als kompakte Zusammenfassung veröffentlicht. Mit aktuellen Ergebnissen zum Studienjahr 2012 ist wieder ab September 2012 zu rechnen. Seit 2006 sind die detaillierten Berichte auch für die Schweiz und seit 2008 für Österreich erhältlich. Herausgeber des Kundenmonitor Deutschland ist die ServiceBarometer AG in München. ■

[www.kundenmonitor.de](http://www.kundenmonitor.de)

Emotionale Kundenbindung messen

# Deutschlands Kundenchampions

Dr. Stefan Eser, Prokurist forum! Marktforschung GmbH, Mainz

Seit 2008 zeichnen die Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (DGQ), Frankfurt/M., und die forum! Marktforschung GmbH, Mainz, jedes Jahr bundesweit die Unternehmen mit den besten Kundenbeziehungen aus. Grundlage des branchenübergreifenden Wettbewerbs ist ein wissenschaftlich fundierter, mehrstufiger Bewertungsprozess, in dem die Kundenbeziehungen der Teilnehmer aus Unternehmens-, Kunden- und Expertensicht beleuchtet werden. Gemessen wird unter anderem über den fan-Indikator® der Grad der Emotionalen Kundenbindung, die weit über die klassische Kundenzufriedenheit

mit der Leistungswahrnehmung eines Unternehmens hinausgeht. „Denn auch hoch zufriedene Kunden verhalten sich zunehmend illoyal“, so Roman Becker, Geschäftsführer der forum! Marktforschung GmbH. Somit genügt es heute nicht mehr, nur die Kundenzufriedenheit als Gradmesser und Steuerungsgröße für das Kundenverhalten heranzuziehen. Es zählt die unverwechselbare Identität und emotionale Identifikation. Unternehmen, die über alle Bewertungsstufen hinweg eine festgelegte Mindestpunktzahl erreichen, erhalten am Ende ein Siegel.



**Unverwechselbare  
Identität:** Dr. Stefan Eser.

In der Wettbewerbsrunde 2012 konnten Unternehmen erstmals auch die Perspektive ihrer Mitarbeiter mit derjenigen der Kunden kombinieren: Parallel zur Preisverleihung von Deutschlands Kundenchampions® 2012 im Mai wurden somit auch die Unternehmen mit den besten Mitarbeiterbeziehungen im Rahmen des Arbeitgeberwettbewerbs Deutschlands Mitarbeiterchampions® 2012 ausgezeichnet. ■

[www.deutschlands-kundenchampions.de](http://www.deutschlands-kundenchampions.de)

# Bitte recht freundlich!

Die GVO Personal GmbH aus Osnabrück ist spezialisiert auf Personaldienstleistungen in der gehobenen Hotellerie und Gastronomie. Seit 2010 ist die GVO Akademie „Gegenwartkommunikation“ Bestandteil des Unternehmens. Wir sprachen mit GVO-Geschäftsführer Mike Simon.

\_\_Herr Simon, die GVO Personal hat ihren Umsatz seit 2009 auf über 20 Mio. Euro in 2011 verdoppelt. Welche Erfolgsfaktoren stehen dahinter?

Dank der Kraftanstrengung unserer Führungsmannschaften und Mitarbeiter konnten wir ein überdurchschnittliches Wachstum und weitere Standortgründungen verzeichnen – aktuell über 20 Niederlassungen und über 4000 Mitarbeiter. Großen Wert legen wir auf die interne Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter in unserer Schulungsakademie. Hier werden unter dem Titel „Schule des Lachens“ vor allem der Gastkontakt, Knigge-Seminare oder Konfliktmanagement vermittelt. Diese Angebote werden immer häufiger auch extern gebucht. So bringt die GVO das Lachen als Handwerkszeug für erfolgreiche Kommunikation zu den Kunden.

\_\_Wie ist die GVO Akademie aufgebaut?

Die Akademie wird von Osnabrück aus koordiniert. Die Trainings und Seminare zur Mitarbeiterqualifizierung sind lebendig und interaktiv aufgebaut. Ob an der Rezeption oder im Restaurant: Überall da, wo eine hohe

Aufmerksamkeit dem Gast gegenüber erforderlich ist, setzen unsere Trainingskonzepte an. Derzeit arbeiten wir bundesweit mit sieben Trainern.

\_\_„Nur wenige verstehen, wie wichtig ein richtiges Lächeln ist“, heißt es in Ihrer aktuellen Pressemeldung. Wie kommt das?

Vielen ist nicht bewusst, wie wichtig eine ernsthafte Kundenwahrnehmung ist. Ein nicht wahrgenommener Kunde kommt nicht wieder – und gibt dem Unternehmen in der Regel keine zweite Chance! Fünf Minuten Wartezeit ohne Blickkontakt des Servicemitarbeiters etwa werden zu gefühlten – und unter Freunden kommunizierten – 30 Minuten Wartezeit. Kompensiert durch ein freundliches und zuvorkommendes Lächeln baut die richtige Kundenansprache, verbal und nonverbal, innerhalb kürzester Zeit solche Schranken ab.

\_\_Nichts ist schlimmer als ein künstliches Lächeln...



„Erfolgreiche Kommunikation“: Mike Simon.



Freundlichkeit, das A und O: Kunden haben ein feines Gespür, ob ein Lächeln echt ist.

Solch ein Lächeln erkennen Sie am besten, indem Sie den unbeobachteten Moment erfassen. Beobachten Sie einmal einen (Service-)Mitarbeiter, der Ihre Bestellung aufgenommen hat und gerade im Begriff ist, sich von Ihnen abzuwenden. Wie ist sein Gesichtsausdruck, wenn er Ihnen den Rücken zugekehrt hat und sich unbeobachtet fühlt? Lächelt er da immer noch serviceorientiert oder verzieht er mürrisch das Gesicht? Hieran erkennen Sie, ob es sich vorher um ein echtes oder ein künstliches Lächeln gehandelt hat. Auch im Unterbewusstsein nehmen Sie solch ein künstliches Lächeln wahr und treffen die Entscheidung: Hier fühle ich mich nicht wohl, hier bin ich eher Störfaktor als Gast. Hier komme ich nur widerwillig wieder.

\_\_Unter uns: Ist in der „Schule des Lächelns“ schon mal jemand sitzen geblieben?

Nicht jedem Menschen ist eine auf Dienstleistung orientierte Freundlichkeit in die Wiege gelegt. Gerade unter Stress trennt sich die Spreu vom Weizen. Daher kommt es häufig vor, dass Teilnehmer der Trainings unserer Akademie am Ende der Veranstaltung zum Schluss kommen: Ich möchte lieber im Hintergrund arbeiten – und kann da eine wesentlich bessere Leistung abrufen. (bö) ■



**WALLENHORST**  
die Gemeinde  lädt ein

1A Wirtschaftsbedingungen direkt an der A1.

**Wohlfühlstandort für den Mittelstand.**

Gemeinde Wallenhorst · Wirtschaftsförderung und Marketing · [www.wallenhorst.de](http://www.wallenhorst.de)

# IHK-Studie zur „Markenpositionierung“

von Andreas Meiners, IHK

Wie wird man die Nr. 1 im Kopf des Kunden? Der Weg dahin führt über eine sogenannte Markenpositionierung. Die Marke kann dabei ein ganzes Unternehmen oder auch nur ein einzelnes Produkt sein. Die IHK und die Hochschule Osnabrück haben nun gemeinsam untersucht, welche Positionierungsstrategien regionale Unternehmen nutzen.



16

Die Ergebnisse der Untersuchung sind zusammengefasst in der IHK-Studie „Markenpositionierung“. Sie ist die zweite Veröffentlichung in der IHK-Schriftenreihe, die einen Brückenschlag zwischen Wirtschaft und Wissenschaft zum Ziel hat.

„Die Unternehmen unserer Region wissen bereits um die Bedeutung einer Positionierung ihrer Marke“, fasst IHK-Hauptgeschäfts-

führer Marco Graf ein zentrales Ergebnis der IHK-Studie zusammen. Im Mittelstand gebe es allerdings auch immer noch viele heimliche Champions. Sie konzentrieren sich häufig stärker auf ihre herausragende technische Expertise als auf ihren Marktauftritt. „Diese Unternehmen könnten von einer Markenpositionierung profitieren, wenn sie sich und ihre Produkte stärker in der Öffentlichkeit präsentieren“, sagt Graf.

Stellten die neue Studie vor (v.l.): Prof. Dr. Kai-Michael Griese, Udo Voss (Leiter der Marktforschung Conditorei Copenrath & Wiese GmbH & Co. KG) und Marco Graf.



## „Kunden Kaufgrund geben“

„Wesentliche Ziele einer Positionierung sind, im Markt wahrnehmbar zu werden und dem Kunden einen konkreten Kaufgrund zu geben. Die Positionierung ist deshalb entscheidend für den Unternehmenserfolg“, erklärt der Autor Prof. Dr. Kai-Michael Griese, Professor für Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Marketing, an der Hochschule Osnabrück. Die aktuelle Publikation sei als praxisnahe Handreichung für alle Unternehmen gedacht, die ihre Kenntnisse über das Thema Positionierung verbreitern wollen.

Vorgestellt werden zahlreiche Positivbeispiele aus der Region. Dazu gehört etwa die Conditorei Copenrath & Wiese GmbH & Co. KG. „Wir entwickeln regelmäßig neue Produkte. Mit den Conditorei-Desserts haben wir unser Angebot in einer neuen Sparte ergänzt“, erklärt das Unternehmen. Die Conditorei-Desserts wurden speziell für die besonderen Momente des Tages positioniert – als Nachtisch oder einfach für Zwischendurch.

Die IHK-Studie „Markenpositionierung“ ist für 18 Euro unter [www.osnabrueck.ihk24.de/shop](http://www.osnabrueck.ihk24.de/shop) oder im IHK-Service-Center, Tel. 0541 353-127, zu beziehen. ■

# „Entwickeln Index für Kundenzufriedenheit“

von Frank Hesse, IHK

Klasmann-Deilmann ist der weltweit führende Hersteller von Kultursubstraten. Einen wesentlichen Grund für diese herausgehobene Position sieht das Unternehmen aus Geeste in seiner Nähe zu den Kunden. „Wir sind nicht eher zufrieden, bis wir mit Ihnen partnerschaftlich den besten Weg gefunden haben“, heißt es in der Unternehmensphilosophie. Wie das Unternehmen dabei vorgeht – darüber sprachen wir mit Dr. Norbert Siebels, Geschäftsführer der Klasmann-Deilmann GmbH und IHK-Vizepräsident.



„Zufriedenheit auf beiden Seiten – oder auf keiner“: Dr. Norbert Siebels.

\_\_ Herr Dr. Siebels, warum ist die Zufriedenheit Ihrer Kunden so wichtig für Sie?

Zufriedene Kunden sind ein wesentlicher Eckpfeiler für den Erfolg. Klasmann-Deilmann hat im Bereich der Kundenzufriedenheit eine ganz eigene Kultur entwickelt. Wir beliefern zurzeit Kunden in über 70 Ländern auf fünf Kontinenten. Viele kaufen seit langer Zeit bei uns, viele sind uns persönlich bekannt und es haben sich persönliche Beziehungen entwickelt. Ohne Kunden kann es Klasmann-Deilmann nicht geben. Und unsere Kunden müssen sich auf uns verlassen können, wenn ihr Betrieb erfolgreich sein will. Sollten wir fehlerhafte Substrate liefern, würden wir im Extremfall großen wirtschaftlichen Schaden verursachen. Zufriedenheit gibt es entweder auf beiden Seiten, oder aber auf keiner. Diese partnerschaftliche Wechselbeziehung verleiht unserem Geschäft einen eigenen Reiz, eine menschliche Dimension, die ich nicht missen möchte.

\_\_ Es ist methodisch anspruchsvoll, die Kundenzufriedenheit zu messen. Wie geht Ihr Unternehmen vor?

Eine der Stärken von Klasmann-Deilmann ist das internationale Netz von Vertriebs-

partnern. Was auf diesem Weg an Rückmeldungen, Anregungen oder Kritik geäußert wird, kommt ungefiltert bei den zuständigen Mitarbeitern in Deutschland an und beeinflusst das weitere Vorgehen. An zentralen Stellen im Unternehmen werden solche Informationen außerdem gebündelt und ausgewertet, etwa im Vertrieb, in der Produktentwicklung oder in der Logistik. Zudem entwickeln wir derzeit einen eigenen Kundenzufriedenheitsindex, der künftig als Kennzahl in unser Unternehmenscockpit einfließt. Unsere Märkte unterscheiden sich stark voneinander und funktionieren nach unterschiedlichen Kriterien, weshalb wir hier sehr sorgfältig vorgehen. Wir haben 2011 eine Befragung unserer Vertriebsgesellschaften in Europa durchgeführt. Die Ergebnisse dienen als Basis für die anstehende nächste Befragung, in die wir nach bestimmten Kriterien auch „Endkunden“ einbeziehen werden. So tasten wir uns vor und lernen schon auf dem Weg sehr viel.

\_\_ Was sind für Sie wesentliche Stell-schrauben, um die Zufriedenheit Ihrer Geschäftspartner zu verbessern?

Genau genommen vertritt Klasmann-Deilmann nie allein ein Produkt, sondern

immer ein ganzes Paket an Leistungen. Von der Entwicklung innovativer Produkte über die Bereitstellung von Rohstoffen bis zur Logistik bekommen unsere Kunden alles aus einer Hand. Wir haben dabei die Hoheit über jeden Schritt der Wertschöpfungskette, können an jeder Schraube zeitnah und effektiv drehen, um unsere Leistungen zu verbessern. In diesem Zusammenhang werden wir regelmäßig nach ISO 9001, ISO 14001 zertifiziert und unterstellen uns weiteren anerkannten Gütezeichen.

\_\_ Sie sind ehrenamtlich IHK-Vizepräsident. Wie wichtig ist Kundenzufriedenheit für eine Institution wie die IHK?

Sie ist für Mitglieder und auch weitere Kunden von zentraler Bedeutung. Die IHK trägt ihre Berechtigung nicht in sich selbst, sondern gewinnt sie aus dem Nutzen für ihre Mitglieder und der Rolle, die sie gesellschaftlich und wirtschaftlich ausübt. Anders als ein Wirtschaftsunternehmen werden IHKs nicht direkt über den Markt gesteuert. Die Zufriedenheit lässt nicht über Umsätze ablesen. Umso wichtiger ist es, die Mitgliederzufriedenheit regelmäßig zu erfassen und gegebenenfalls Maßnahmen zur weiteren Optimierung zu ergreifen. ■



## Unternehmen machen sich stark für die Ausbildung

Viele Unternehmen im IHK-Bezirk legen bei ihren Ausbildungsangeboten nochmals nach. So wollen 85 % der Betriebe die Zahl der angebotenen Lehrstellen in 2012 beibehalten oder erhöhen, um dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken. Das ergab eine IHK-Umfrage, an der sich rund 130 Ausbildungsbetriebe beteiligt haben.

Zwei Drittel der Unternehmen berichten von rückläufigen Bewerberzahlen. Sie reagieren mit verbessertem Ausbildungsmarketing, mehr Kooperation mit Schulen und mehr Praktikumsplätzen. Gestiegen ist auch die Zahl der Betriebe, die lernschwächeren Bewerbern eine Chance geben und sie entsprechend fördern. Knapp drei Viertel sind bereit, diesen Jugendlichen eine Ausbildung anzubieten und diese durch innerbetriebliche Nachhilfe und andere ausbildungsbegleitende Hilfen zu unterstützen. Soziale Kompetenzen seien ihnen wichtiger als schulische Leistungen, sagen 36 % der Unternehmen.

„Der aktuelle Stand bei den neu abgeschlossenen Lehrverträgen spiegelt diese Haltung wider“, betont der stellv. IHK-Hauptgeschäftsführer Hans-Jürgen Falkenstein. Zum 30. April waren bei der IHK 1 620 neue Ausstellungsverhältnisse eingetragen (+ 3,4 % im Vergleich zum Vorjahresstichtag). Dabei halte der Trend an, dass die Unternehmen immer früher im Jahr damit beginnen, für ihre Angebote zu werben und ihre Ausbildungsplätze zu besetzen. „Für die Unternehmen wird es immer schwerer, Auszubildende zu finden“, so Falkenstein. ■

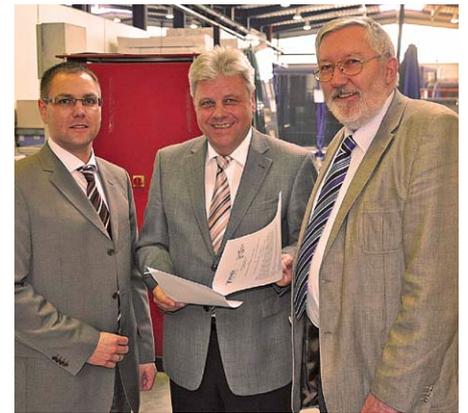


## La Vie ist Aushängeschild für die Region

„Leuchttürme wie das Restaurant La Vie in der Osnabrücker Altstadt bringen der Region bundesweit und international Aufmerksamkeit.“ Dies erklärten Gerd-Christian Titgemeyer und Marco Graf, Präsident und Hauptgeschäftsführer der IHK bei einem Gespräch mit Sterne-Koch Thomas Bühner.

Das Restaurant wurde Ende 2011 erstmalig mit drei Sternen im Guide Michelin ausgezeichnet und gehört damit zum Kreis von bundesweit nur neun Gastronomien, die diese Sternzahl vorweisen können. Darüber hinaus wurde Thomas Bühner kürzlich in die Liga der besten 100 Köche der Welt aufgenommen. Durch die Auszeichnungen sei eine neue Dimension erreicht worden, sagt er im Gespräch. Insbesondere könnten nun Gourmet-Touristen international angesprochen werden. Darüber hinaus leiste er auch in der Region Überzeugungsarbeit, um Berührungspunkte gegenüber der Sternegastronomie abzubauen. So würden etwa Kochkurse für Kinder angeboten.

Besonderes Engagement zeigt Bühner bei der Aus- und Weiterbildung: „Die Qualität des Teams ist unser Erfolgsgeheimnis. Da wir hohe Ansprüche an die Leistungsfähigkeit und Motivation der Auszubildenden haben, suchen wir unsere Azubis überregional.“ Die Sternegastronomie bietet gerade Abiturienten gute Perspektiven. So werde die Berufsschule in Ravensburg durchgeführt. Im Anschluss stünde oft ein Studium an der dortigen Berufsakademie. ■



## Schüler lernen bei Sencoglas die Arbeitswelt kennen

Die Schüler der Bramscher Hauptschulen werden künftig bei der Sencoglas Bramsche GmbH intensive Einblick in die Arbeitswelt bekommen. Kürzlich wurde ein Kooperationsvertrag zwischen Schule und Unternehmen unterzeichnet. Die Zusammenarbeit ist eingebunden in das Projekt „Schule – Wirtschaft“ der IHK.

Ziel der IHK-Initiative ist es, den Schülern den Übergang in den Beruf zu erleichtern und Unternehmen bei der Fachkräftesicherung unterstützen. „Auf diesem Weg wollen wir die Unternehmen und das Wirtschaftsleben für die Schüler interessant und greifbar machen“, erklärte Hans-Jürgen Falkenstein, stv. Hauptgeschäftsführer der IHK (Foto, M., mit Schulleiter Wilhelm Lampe, r.). Viele Schulabgänger wüssten nicht um die Möglichkeiten und Karrierechancen im dualen Ausbildungssystem. Die Schüler der Bramscher Hauptschule haben die Chance, die Sencoglas Bramsche GmbH bei Betriebsführungen und Schulpraktika kennen zu lernen. Auf Elternabenden möchte das engagierte Unternehmen über den Betrieb und die Ausbildungs- und Karrieremöglichkeiten informieren. „Man bleibt auf die Dauer nur wettbewerbsfähig, wenn man frühzeitig junge Menschen ausbildet und den Fachkräftenachwuchs fördert“, erklärte Jan-Hendrik Evers (l.), Niederlassungsleiter bei der Sencoglas Bramsche GmbH.

Informationen: IHK, Henrik Dartmann, Tel. 0541 353-484. ■



## Arbeitgebermarketing weiter verbessern

„Der Handel schneidet bei Schulabgängern und Hochschulabsolventen als potenzieller Arbeitgeber gut ab. Wir müssen aber mehr als bisher um die besten Köpfe werben“, sagte IHK-Vizepräsidentin Anette Staas-Niemeyer beim aktuellen Handelsabend.

Thema der IHK-Veranstaltung war die Studie „Arbeitgeberimage des Handels“ des Instituts für Handelsforschung an der Universität Köln (IfH). Danach belegt der Handel unter ausbildungswilligen Schülern Platz sechs der beliebtesten Branchen. Bei Hochschulabsolventen kommt der Handel sogar auf Platz drei. Er liegt damit noch vor der Werbe- oder der Beratungsbranche. In die Wertungen flossen sowohl die eigenen Einschätzungen von Mitarbeitern, Unternehmern und Personalverantwortlichen als auch die Fremdwahrnehmung von Schülern, Absolventen und Konsumenten ein.

„Unsere Studie zeigt, dass die Selbstwahrnehmung des Handels durch seine Mitarbeiter positiver ist als die Fremdwahrnehmung durch potenzielle Bewerber“, sagte Projektleiterin Katharina Höing, die die Studienergebnisse präsentierte. Ziel müsse es sein, die Erwartungen und Bedürfnisse der jungen Generation ernst zu nehmen. Nicht mehr nur Karriereperspektiven und Arbeitsinhalte seien relevant. „Der Mangel an Fachkräften führt auch zu einem neuen Auswahlverhalten. Von der Vereinbarkeit von Familie und Beruf bis zur kollegialen Arbeitsatmosphäre müssen Betriebe Besonderes für die Nachwuchskräfte bieten“, so Höing. ■



## Ralf Reizer weiter an der Osnabrücker IHC-Spitze

Der Osnabrücker Unternehmer Ralf Reizer (Foto, o.) wurde für zwei weitere Jahre zum Präsidenten des Industrie- und Handelsclub (IHC) Osnabrück gewählt. Der 55-Jährige ist Gründungsmitglied des 1999 bei der IHK gegründeten Zusammenschlusses. Dem IHC gehören 116 Führungskräfte aus Stadt und Landkreis an.

Reizer wird in seiner Arbeit von den beiden Vizepräsidenten Frank Eilermann (Cordes & Graefe Osnabrück KG) und Ulrich Rahe (Versicherungsagentur Rahe) sowie den Präsidiumsmitgliedern Bernhard Horn (Spiegelburg Praxis- und Bürosysteme GmbH) und Leo Osterheider (Osterheider GmbH) unterstützt. Dieter Rauschen (L + T Lengermann + Trieschmann GmbH + Co. KG) begleitet die Aktivitäten als Ehrenpräsident.

„Wir werden in diesem Jahr unser Engagement für Randgruppen intensivieren“, kündigte Bernhard Horn an. Er stellte das Projekt „Jedes Kind braucht einen Engel“ der Petrusgemeinde in Osnabrück vor. Es richte sich an Kinder und Familien in Notlagen. Während der Mitgliederversammlung wurden bereits gut 1 000 Euro an Spenden gesammelt. Michael Janning, Geschäftsführer des IHC Osnabrück und des IHC Emsland-Grafschaft Bentheim, gab aus gesundheitlichen Gründen seine Ämter ab. Künftig werden Geschäftsführung und Sekretariat bei Elisabeth Brunsmann vereint sein.

Weitere Infos: [www.ihc-os.de](http://www.ihc-os.de) und [www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de) (Dok.-Nr. 2229) ■



## IHK-Netzwerk thematisiert die Immobilienvermarktung

In seiner zweiten Veranstaltung wird sich das neue IHK-Netzwerk Immobilienwirtschaft am 18. Juni 2012 mit der Visualisierung und Inszenierung von Immobilien als Schlüssel zur erfolgreichen Vermarktung befassen. Veranstaltungsort ist der NINO Hochbau in Nordhorn, der 2010 eingeweiht wurde (Foto, o.).

Die Immobilienbranche entwickelt sich immer stärker zu einer Kommunikationsbranche. Die Vermarktung von Ideen, Projekten und Immobilienobjekten kann vor allem kleinen und mittelständischen Immobilienunternehmen einen Wettbewerbsvorsprung verschaffen. Interessierte Immobilienverwalter, Makler, Gutachter, Architektur- und Planungsbüros, Bauträger, Wohnungsunternehmen, Finanzdienstleister und weitere in der Immobilienwirtschaft tätige Unternehmen können sich am 18. Juni 2012 ab 17:30 Uhr über die Trends in der Immobilienvermarktung informieren. Darüber hinaus werden in einem weiteren Themenblock Neuerungen des niedersächsischen Baurechts diskutiert.

Der NINO Hochbau ist das Schlüsselbauwerk für das NINO-Sanierungsgebiet. Das heute zu einem Kultur- und Bürogebäude umfunktionierte Industriebaudenkmal besitzt überregionale Bedeutung. In Rundgängen können die Teilnehmer bereits ab 16 Uhr die Immobilie besichtigen.

Weitere Informationen: IHK, Magdalena Knappik, Tel. 0541 353-235 oder [knappik@osnabrueck.ihk.de](mailto:knappik@osnabrueck.ihk.de) ■

# Engagement für die Region

Was bewegt die Branchen unserer Wirtschaftsregion? Die ehrenamtlichen Mitglieder der IHK-Fachausschüsse wissen es – und setzen ihr Wissen für die Allgemeinheit und zum Vorteil aller regionalen Unternehmen ein. Etwa, indem sie aus ihren Sitzungen Forderungen an die Politik ableiten. Dies waren die Top-Themen der aktuellen Sitzungsperiode:

## **IHK-Finanz- und Steuerausschuss:**

Kernthema war die Substanzbelastung bei der Unternehmensbesteuerung in Deutschland. „Diese muss beendet werden“, betonte Ausschussvorsitzender Matthias Hopster. Belastung brächten vor allem die 2008 eingeführten gewerbsteuerlichen Hinzurechnungen. Auch die derzeit diskutierte Wiedereinführung einer Vermögensteuer sowie eine Verschärfung der erbschaft- und schenkungsteuerlichen Regelungen für Unternehmen lehnt der IHK-Ausschuss ab.

## **IHK-Außenwirtschaftsausschuss:**

„2011 haben sich die Exporte positiv entwickelt. Die Zuwächse lagen vielfach im zweistelligen Prozentbereich.“ Mit diesen Worten fasste Ausschussvorsitzender Frank Krätzig die Ergebnisse der aktuellen Sitzung bei der Maschinenfabrik Bernard Krone GmbH in Spelle zusammen. Erschwernisse gäbe es u. a. bei der Visaerteilung. Einigkeit bestand, dass Luftfrachtsendungen zukünftig in besonderer Weise gegen unbefugte Zugriffe durch Dritte geschützt werden müssen. Hierzu wird die IHK in Kürze eine Veranstaltung anbieten.

## **IHK-Verkehrsausschuss:**

Referent Stefan Schröder, Geschäftsführer der Logistics Alliance Germany, berichtete über die Gründung der zentralen Vermarktungsagentur für den Logistikstandort Deutschland durch die Bundesregierung. „Wir entwickeln Logistiklösungen für ausländische Unternehmen, die auf dem

deutschen bzw. europäischen Markt Fuß fassen wollen“, sagte Schröder. Derzeit stünde neben Asien und Südamerika die Türkei im Mittelpunkt. Ausschussvorsitzender Rolf Meyer thematisierte die Seehäfen. Zu Gast war zudem Holger Giest, Leiter des Wasser- und Schifffahrtsamtes, Meppen.

## **IHK-Tourismusausschuss:**

Energieeffiziente und damit umweltbewusste Betriebe können neben Kostenvorteilen auch Imagegewinne verbuchen. So der Tenor im von Friedhelm Freiherr von Landsberg-Velen geleiteten Ausschuss. Hilfreich sei hier das Beratungsangebot der IHK. Thematisiert wurde zudem die Weiterentwicklung der Tourismusregion. Derzeit erarbeiten Touristiker gemeinsam mit der IHK einen Datenkatalog. Dieser soll den lokalen Betrieben und Kommunen Hilfestel-

lung bei der Entwicklung des Tourismus vor Ort geben.

## **IHK-Fachausschuss Industrie- und Umwelt:**

„Der Beitrag der Abfallwirtschaft zum Ressourcenschutz und zur Einsparung fossiler Energieträger ist schon heute riesig“ – so IHK-Vizepräsident Hendrik Kampmann in Meppen. Ebenso werde in Produktionsunternehmen versucht, knappe Rohstoffe zu ersetzen oder einzusparen. Über den Umgang mit schwankenden Rohstoffpreisen sprach Rechtsanwältin Franziska Erdle, Geschäftsführerin der Wirtschaftsvereinigung Metalle, Berlin. Lange Zeit sei versäumt worden, eigene Rohstoffquellen zu erschließen bzw. zu sichern. Nun seien verschiedene Initiativen gestartet worden, um dies nachzuholen. Der Ausschuss wird die Rohstoffversorgung erneut auf die Agenda setzen. ■



**Ressourcenschutz:** Der Industrie- und Umweltausschuss war Gast der Theo Augustin Städtereinigung GmbH & Co. KG in Meppen.

## Gesünder arbeiten in Niedersachsen

Der Landesarbeitskreis für Arbeitssicherheit beim Niedersächsischen Ministerium für Soziales, Frauen, Familie, Gesundheit und Integration und die IHK weisen auf einen Kongress zum Thema betrieblicher Arbeits- und Gesundheitsschutz hin, der am 6. September 2012 (9 bis 17 Uhr) in Osnabrück stattfinden wird. Informiert wird u. a. über das neue Produktsicherheitsgesetz, über Ladungssicherung oder auch das Erkennen psychischer Belastungen am Arbeitsplatz. Weitere Informationen und Anmeldung: [www.lak-nds.de](http://www.lak-nds.de) ■

nachlesen, was sie abends im TV verfolgt haben. Regionalität und Aktualität sind die Markenzeichen einer Tageszeitung. Sollte es aber zu Verzögerungen kommen: Ein Ersatzartikel ist schon geschrieben und auch gesetzt. Der Besuch im DZO war Teil der WJ-Betriebsbesuche „by night“. Sehen konnten die Gäste später noch den Andruck. 50 Papierrollen standen dafür bereit, deren Papier von Osnabrück nach München reichen würde. ■



Druckfrisch: Die Wirtschaftsjuvenen mit der Rheiderland Zeitung.

## „German Indian Round Table“ gegründet

Seit Ende April gibt es auch in Osnabrück einen „German Indian Round Table“ (GIRT). Die Gründungsveranstaltung fand mit gut 40 Teilnehmern in der IHK Osnabrück – Emsland – Grafschaft Bentheim statt. Die 17 bestehenden German Indian Round Table haben es sich zur Aufgabe gemacht, die Wirtschaftsbeziehungen zwischen Deutschland und Indien zu fördern. Ziel ist es, Unternehmern und Führungskräften, die Interesse an Indien haben, ein Forum für einen Erfahrungsaustausch zu bieten. Das nächste Treffen des GIRT Osnabrück findet am 7. Juni 2012 im Steigenberger Hotel Remarque Osnabrück statt. Informationen: IHK, Hartmut Bein, Tel. 0541 353-126. ■

## Junioren zu Gast im Druckzentrum Osnabrück

Gemeinsam verfolgte man das Relegationspiel Hertha BSC gegen „Fortuna Düsseldorf – die Fußballfans, die Reporter und die Mitarbeiter im Druckzentrum Osnabrück (DZO). Mit ihnen wartete auch eine Gruppe der Wirtschaftsjuvenen (WJ) Emsland – Grafschaft Bentheim der IHK, denn bis das Spiel nicht beendet war, wurde der Andruck der Tageszeitung weiter heraus gezögert. Viele Leser – das haben die WJ erfahren – wollen schon beim Frühstück



www.olb.de

**OLB**  
Oldenburgische  
Landesbank

**Zu meiner Bank habe ich  
jederzeit den besten Draht.**

Die Firmenkundenbetreuung der OLB. Heiko Harms,  
Harms Elektromaschinen, OLB-Kunde seit 1997.

Hier zu Hause. Ihre OLB.

# Konjunktur beendet Winterpause

von Simon Peschges, IHK

Die regionale Wirtschaft hat ihre Winterpause beendet. Der IHK-Konjunkturklimaindex, wichtigster Gradmesser der regionalen Wirtschaft, liegt nach 111 Punkten im Vorquartal bei derzeit 123 Punkten. Der Aufschwung des Konjunkturklimaindex wurde dabei vor allem von den positiven Erwartungen an die kommenden Monate getragen.

Beide Komponenten des Konjunkturklimaindex, die Geschäftslage und die Geschäftserwartungen, stiegen im Vergleich zum Vorquartal. Mit der Geschäftslage ist unter dem Strich jedes vierte Unternehmen zufrieden. Das gute Konjunkturklima ist insbesondere auf die positiven Geschäftserwartungen zurückzuführen. Mit einem Plus von rund 19 Prozentpunkten stieg der Saldo der Erwartungen so stark wie seit zwei Jahren nicht mehr. Danach blickt jeder fünfte Betrieb optimistisch in die nächsten Monate. Die Investitionen will unter dem Strich jeder sechste Betrieb erhöhen. Die Beschäftigungsplanungen der Unternehmen sind insgesamt stabil. Jeder fünfte Betrieb will Personal einstellen, jedes zehnte Unternehmen rechnet mit fallenden Beschäftigtenzahlen.

## Umsatzsteigerungen

Starke Zuwächse bei Umsatz und Auftrags-eingängen kennzeichnen die Geschäftslage in der Industrie. Jedes dritte Unternehmen berichtet hier von einer guten Geschäftsentwicklung. Damit hat sich die Lage in der Industrie leicht gebessert. Das Baugewerbe erlebt den saisonüblichen Aufschwung. Es bestehen jedoch wesentliche Unterschiede gegenüber dem Vorjahresquartal. Eine deutlich bessere Ertragslage trug zur Stärkung des Baugewerbes bei. Im Saldo bezeichnet

jedes vierte Unternehmen seine Lage als gut, im Vorjahresquartal waren es nur 5 %. Im Handel lassen sich leicht höhere Konsumneigungen, deutliche Umsatzsteigerungen und eine leicht verbesserte Ertragslage beobachten. Die Lagerbestände liegen geringfügig unter dem saisonalen Durchschnitt. Unter dem Strich befindet sich jedes dritte Unternehmen in einer guten Geschäftslage. Einziges Sorgenkind sind die

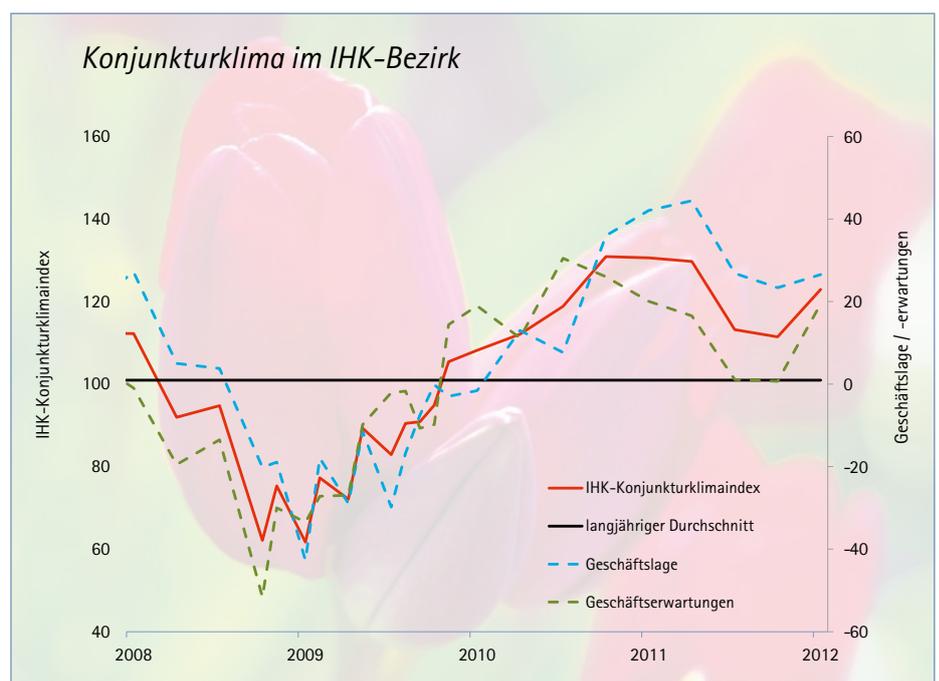
Dienstleister. Nach dem kurzen Aufschwung im letzten Quartal ist ein erneuter Abschwung zu verzeichnen. Vor allem die Ertragslage hat sich eingetrübt. Per Saldo bewertet nur noch jeder achte Dienstleister seine Lage als gut.

## Risiken sinken

Mit den positiven Erwartungen an die nächsten Monate gehen auch sinkende Risiken einher. Mit Ausnahme der Arbeitskosten nahmen alle potentiellen Geschäftsrisiken in ihrer Bedeutung ab. Die Risiken einer mangelnden Inlandsnachfrage erfuhren den stärksten Rückgang. Rund 40 % der Unternehmen sehen dieses Risiko derzeit. Im Vorquartal befürchteten noch 54 % einen Nachfrageeinbruch. Eine Verschlechterung der wirtschaftspolitischen Bedingungen sieht etwas weniger als die Hälfte der Unternehmen als Risiko. Die Arbeitskosten stiegen hingegen in ihrer Bedeutung als Konjunkturrisiko. Ungefähr 38 % der Unternehmen befürchten steigende Kosten. Hier spielen die vielfach anstehenden Tarifverhandlungen eine bedeutsame Rolle.

## Weitere Informationen

[www.osnabrueck.ihk24.de/konjunktur](http://www.osnabrueck.ihk24.de/konjunktur)



## „Aufwand für Erdöl- und Erdgasförderung steigt“

„Die Energiewende darf nicht dazu führen, dass der Industriestandort Deutschland durch steigende Energiepreise und Lieferengpässe gefährdet wird. Wir müssen deshalb die Versorgung mit Erdöl und Erdgas sicherstellen – auch aus heimischen Vorkommen.“ Dies erklärte Ulrich Boll, Vorsitzender des IHK-Regionalausschusses Landkreis Emsland, beim IHK-Mittagsgespräch.

Unter dem Titel „Erdöl- und Erdgasförderung in Deutschland“ berichtete Albrecht Möhring, Geschäftsführer der GDF SUEZ E&P Deutschland GmbH, in Meppen rund 30 Gästen über vorhandene Reserven und die Produktionsperspektiven. Der Nordwesten Deutschlands und insbesondere das Emsland sei für GDF eine der wichtigsten Gewinnungsregionen für heimisches Erdöl

Gewinnungsregion: Albrecht Möhring (l.) und Ulrich Boll.

und Erdgas. Beim Erdöl seien die Reserven in den bekannten Lagerstätten noch nicht erschöpft, da die jetzige Ausbeute nur rund 35 % beträgt. „Die Zeiten des so genannten einfachen Öls sind aber vorbei, der Aufwand für die Förderung steigt“, sagte Möhring.

Die bekannten konventionellen Lagerstätten beim Gas seien in Deutschland zu 65 % ausgeschöpft. Daher gewinne die Erschließung von Gasreserven aus geringer durchlässigen und unkonventionellen Lagerstätten an Bedeutung. Eine seit Jahrzehnten bewährte Methode sei das Fracking, eine Technik, bei der durch eine hydraulisch erzeugte lokale Rissbildung im Speichergestein die Gasdurchlässigkeit erhöht und somit das Gas gewinnbar wird. Diese Methode werde derzeit auch kritisch diskutiert. „Wir nehmen die Ängste der Bürger



sehr ernst“, erklärte Möhring. Die Erdgasgewinnungsunternehmen stellen sich daher transparenten Beteiligungsverfahren. „Für den Industriestandort Deutschland ist es wichtig, dass neue Technologien nicht an ausschließlich emotionalen Vorbehalten scheitern“, ergänzte IHK-Hauptgeschäftsführer Graf. Die Einbindung der Öffentlichkeit sei daher zwingend notwendig. ■

- Anzeige -

+++ Rechtstipp +++ Rechtstipp +++ Rechtstipp +++ Rechtstipp +++ Rechtstipp +++

## Neue Steuerfalle für GmbH-Gesellschafter: Schenkungsteuer bei überhöhten Vergütungen und disquotalen Einlagen

Von Leistungen eines GmbH-Gesellschaftern profitieren häufig auch Mitgesellschafter. Zahlt z. B. bei einer zweigliedrigen GmbH nur der Vater eine Einlage von 100000,00 Euro, führt dies zu einer Wertsteigerung des Anteils des beteiligten Sohnes, der keine oder nur eine geringere Einlage erbringt (sog. disquotale Einlage). Auch durch überhöhte Vergütungen und ähnlich gelagerte Fälle können Mitgesellschafter mittelbar begünstigt werden. Überlässt z. B. die GmbH einem Gesellschafter ein Auto zu einem zu niedrigen Preis, erhält dieser über die GmbH mittelbar einen Vorteil auf Kosten der Mitgesellschafter, die keine solche Vergünstigung erhalten. Bis Ende 2011 war unklar, ob solche Wertsteigerungen schenkungsteuerpflichtig sind (vgl. Rechtstipp 2/2011). Der Gesetzgeber hat diesen Streit mit Wirkung ab dem 13. Dezember 2011 durch eine gesetzliche Neuregelung beendet. Der Fiskus wird künftig immer dann, wenn Gesellschafter unberechtigte Vermögensvorteile in unterschiedlicher Höhe durch eine Kapitalgesellschaft erhalten, die Schenkungsteuer ins Spiel bringen. Dies insbesondere bei verdeckten Gewinnausschüttungen oder

Werterhöhungen von GmbH-Anteilen durch Leistungen einer anderen Person. Das ist übrigens auch bei Leistungen von Nicht-Gesellschaftern der Fall. Hier stellt der Gesetzgeber die Fiktion einer Zuwendung auf. Auf einen Willen der Unentgeltlichkeit kommt es nicht an. So können sich nunmehr Forderungsverzichte von Gesellschaftern oder Dritten schenkungsteuerlich auswirken, soweit diese zu einer Werterhöhung der Gesellschaftsanteile führen.

Kommt die betroffene Leistung unmittelbar von der GmbH, fingiert die Neuregelung eine Schenkung durch den Mitgesellschafter. Dadurch wird das dem Grunde nach erhöhte Schenkungsteuerrisiko insbesondere in Familienunternehmen wieder etwas entschärft. Denn Schenkungen im Verhältnis zu einer GmbH werden im Vergleich zu Schenkungen zwischen Familienmitgliedern in der schlechtesten Steuerklasse und weitgehend ohne Freibeträge besteuert.

### Fazit und Empfehlung:

Künftig fällt die Schenkungsteuer auch in völlig unerwarteten Konstellationen an, z. B. bei der bisher

häufig nur ertragsteuerlich betrachteten verdeckten Gewinnausschüttung oder bei disquotalen Einlagen. Es empfiehlt sich dringend zu dokumentieren, dass die jeweils begünstigten Gesellschafter und die „Schenker“ bei wechselseitigen Geschäften von der Ausgewogenheit der Leistungen ausgegangen sind. Nach einem aktuellen Erlass der Finanzverwaltung vom 14. März 2012 kann in diesem Fall die Steuerbarkeit ausgeschlossen sein.



Dr. Herbert Buschkühle

Dr. Herbert Buschkühle, LL.M.  
Rechtsanwalt, Steuerberater,  
Fachanwalt für Steuerrecht

**WMS RECHTSANWÄLTE**  
[www.wms-recht.de](http://www.wms-recht.de)

## EU stärkt die Bürgerbeteiligung

Brüssel. Die EU löst ihr Versprechen des Lissabon-Vertrages für mehr Demokratie und Bürgernähe ein: Seit dem 1. April 2012 kann jeder EU-Bürger im Rahmen der Europäischen Bürgerinitiative (EBI) die EU-Kommission zu Gesetzesinitiativen auffordern. Es ist weltweit das erste transnationale Instrument der Bürgerbeteiligung. Gut zehn Jahre hat es ge-

dauert, das Instrument der EBI auf die Beine zu stellen. Zur Registrierung von Anträgen gibt es eine Webseite der EU-Kommission. Um eine Initiative zu starten, müssen mindestens eine Million Unterstützungsbekundungen aus mindestens sieben EU-Mitgliedstaaten zusammenkommen. Dann muss die EU-Kommission Stellung nehmen. ■



## EU-Empfehlung zu intelligenten Zählern

Brüssel. Die EU-Kommission hat Empfehlungen zur Vorbereitung der Einführung von so genannten intelligenten Messsystemen (Smart Meter) für Strom und Gas in den Mitgliedstaaten veröffentlicht. Deren flächendeckende Einrichtung ist Bestandteil der europäischen Energiebinnenmarkt-Richtlinien. Kunden sollen so ihren Energieverbrauch genau ermitteln und steuern können. Laut EU-Kommission sind derzeit nur rund 10 % der europäischen Haushalte mit intelligenten Zählern ausgestattet. Gemäß der Strombinnenmarkt-Richtlinie soll dieser Anteil jedoch bis 2020 auf mindestens 80 % der Verbraucher gesteigert werden. Vor diesem Hintergrund sollen die Mitgliedstaaten bis September 2012 eine wirtschaftliche Bewertung dieser flächendeckenden Ausstattung mit Smart Metern erstellen und – bei positivem Ergebnis – einen Plan für die Durchführung entwickeln. ■

24



**Euro-Bonds** wären gemeinsame „Staatsanleihen“ der Euroländer. Die Staaten würden am Finanzmarkt gemeinsam Mittel aufnehmen und je nach Ausgestaltung der Bonds gesamt- oder teilschuldnerisch für die Rückzahlung und Zinsen der Schulden haften. ■

**„Twopack“:** Dies sind zwei Verordnungsvorschläge der EU-Kommission zur wirtschaftlichen Koordinierung. Die Euro-Länder sollen darin verpflichtet werden, den Euro-Partnern und der Kommission ihre Budgetentwürfe zur Begutachtung bereits im Herbst eines Jahres vorzulegen – früher, als im Europäischen Semester bislang vorgesehen. Eine zweite Verordnung zielt auf eine strengere Überwachung der Wirtschafts- und Haushaltspolitik. ■

## Für Klarheit bei der Vorratsdatenspeicherung

Brüssel. Der Streit über die Vorratsdatenspeicherung hält an – sowohl innerhalb der Bundesregierung als auch zwischen Berlin und Brüssel. Die Zeche zahlen die Unternehmen. Die EU-Kommission soll die reformbedürftige Richtlinie, deren datenschutzrechtliche Mängel unbestritten sind, zunächst überarbeiten, bevor sie von Deutschland eine Umsetzung verlangt. Das fordern DIHK und BDI gemeinsam mit fünf weiteren Verbänden jetzt in einem Brief an Innenkommissarin Cecilia Malmström.

Ein neues deutsches Gesetz zur Speicherung von Telefon- und Internetdaten „sollte eine europaweit dauerhaft gesicherte, gesetzliche Grundlage voraussetzen“, heißt es in dem gemeinsamen Schreiben. Deutsche Telekommunikations- und Internetunternehmen hätte die Vorratsdatenspeicherung bereits einen mehrstelligen Millionenbetrag gekostet. ■

## Duale Berufsausbildung jetzt auch in Ecuador

Berlin. Die Jugendarbeitslosigkeit ist in Deutschland mit 7,9 % so gering wie in keinem anderen EU-Staat. Das wirbt für die Duale Ausbildung, für die sich neben China oder Spanien auch viele andere Staaten interessieren. Jetzt gibt es einen Rahmenvertrag der deutschen Auslandshandelskammer in Ecuador mit der dortigen Regierung. In einer ersten Stufe soll ein Berufsbildungszentrum für gewerblich-technische Berufe in Quito gegründet werden, das Modellcharakter für die duale technische Ausbildung in ganz Ecuador haben soll. ■



# tourismus



Foto: PR/Grafschaft Bentheim

Die Burg in Bad Bentheim: Aktuell wird ein touristisches Leitbild entwickelt.

## Touristisches Leitbild für die Burgstadt

Jung, dynamisch, nachhaltig: So will sich Bad Bentheim auch in Zukunft seinen Gästen zeigen. Was das in der Praxis bedeutet, will die Stadt nun in einem touristischen Leitbild festschreiben, das Zielvereinbarungen vorgibt. Dadurch soll das Profil weiter geschärft werden. Das neue Leitbild, so die Vorgabe, soll dann nicht nur für Touristen, sondern ausdrücklich auch für die Bürger der Stadt erstellt werden.



Zuletzt wurde das touristische Leitbild der Grafschaft Bentheim 1999 niedergeschrie-

ben. Dies war Bestandteil des Stadtentwicklungskonzeptes von Bad Bentheim im Jahr 2007. Da sich Bad Bentheim (kl. Foto: Kurpark) seither enorm weiterentwickelt habe, müsse folglich auch das touristische Leitbild überarbeitet werden. Schließlich dient es als übergreifende Grundlage für das Tourismus-, Marketing- und Infrastrukturkonzept Bad Bentheims, so die Stadtverwaltung. Dabei werden die regionalen Belange berücksichtigt. Ergebnisse werden für den Sommer 2012 erwartet. (ha) ■

## Online-Radroutenplaner für die Ems-Dollart-Region



Zum Saisonauftakt ging der digitale und kostenlose Radroutenplaner für das Ems-Dollart-Gebiet an den Start. Er verbindet die deut-

sehen Regionen Ostfriesland, Cloppenburg und Emsland miteinander. In einem nächsten Schritt werden alle grenzüberschreitenden Routen in die Niederlande in den Radroutenplaner integriert. Die Routen können im Internet individuell zusammengestellt werden. [www.ems-dollart-routenplaner.de](http://www.ems-dollart-routenplaner.de) ■

## TERRA.vita bietet eine neue Broschürenserie an

Der Natur- und Geopark TERRA.vita bietet anlässlich seines 50. Geburtstags einheimischen und auswärtigen Gästen eine neue informative Broschürenserie. TERRA.natura nennt sich der reich bebilderte und mit umfangreichem Kartenmaterial ausgestattete Tourenführer zu den Naturhöhepunkten im Osnabrücker Land. Auf ausgewählten Wegen führt TERRA.natura in neun Bereiche, die alle zum europäischen Netz sogenannter Natura 2000-Gebiete gehören. Für jedes Teilgebiet ist eine vielfarbige 20- bis 30-seitige Broschüre gedruckt worden. [www.naturpark-terravita.de](http://www.naturpark-terravita.de) ■

## Der Deutsche Tourismuspreis sucht kluge Einfälle



Auch 2012 sucht der Deutsche Tourismusverband e.V. (DTV) nach ausgefallenen touristischen Angeboten, Events oder Attraktionen, innovativen Marketing- und Kommunikationsstrategien und neuen Formen der Zusammenarbeit in der Tourismusbranche. Unternehmen, Vereine, Verbände, Gemeinden, Kommunen oder Privatpersonen, die Lösungen entwickelt und umgesetzt haben, können ihre Bewerbung bis zum 15. Juni 2012 online einreichen. [www.deutschertourismusverband.de](http://www.deutschertourismusverband.de) ■

## Lingen lädt zum großen Stoff- und Tuchmarkt



Am 17. Juni findet zum zweiten Mal rund um den Lingener Marktplatz der Deutsch-Holländische Stoff- und Tuchmarkt statt (11 – 17 Uhr). Rund 10000 Ballen Stoff werden an fast 100 Ständen zu kaufen sein. Versprochen werden Kleider-, Kinder-, Gardinen-, Möbel- und Dekostoffe sowie Samt, Seide oder Leinen. Ein Kurzwarenhändler wird Knöpfe, Bordüren und über 25000 Reißverschlüsse anbieten. [www.lwt-lingen.de](http://www.lwt-lingen.de) ■



## Bohnenkamp investiert in neues Logistikzentrum

Die Bohnenkamp AG legte den Grundstein für ein neues Logistikzentrum. Der Osnabrücker Stammsitz des Großhändlers für Landwirtschaftsreifen ist das Rückgrat für die sechs europäischen Standorte der Gruppe, die Investition Basis für Wachstum und den Ausbau der Lagerkapazität.

Schon jetzt lagern in Osnabrück Reifen, Räder und Fahrzeugteile auf einer Fläche von mehr als zehn Fußballfeldern: 1,2 Mio. Stück in über 6500 Ausführungen, die – aufeinander gestapelt – siebenmal höher als der Mount Everest wären. In den kommenden vier Jahren soll die Lagerkapazität ausgebaut werden. Der erste Schritt hierzu ist der Bau des Logistikzentrums, in das 4 Mio. Euro investiert werden. Der Neubau wird komplett mit Erdwärme beheizt. Auf 7000 m<sup>2</sup> werden künftig 5500 m<sup>2</sup> Lager und 1500 m<sup>2</sup> Versandfläche entstehen. Im Obergeschoss gibt es auf weiteren 1700 m<sup>2</sup> Büro- und Aufenthaltsräume für die rund 100 Mitarbeiter der Logistik. Bis zu 50 Lkws werden von hier ab Oktober täglich über 200 Tonnen Reifen transportieren. „Das Unternehmen ist sehr stark gewachsen. Das Resultat sind immer höhere Anforderungen an die Logistik, die für uns als Großhändler ein wichtiger Erfolgsfaktor ist“, sagt Christoph Geyer, Vorstandsvorsitzender der Bohnenkamp AG.

*Grundsteinlegung u. a. mit (ab 2. v.l.): Michael Rieken (Vorstand), Frank-Joseph Hillebrandt (Aufsichtsrat), Gisela Bohnenkamp, Christoph Geyer, Oberbürgermeister Boris Pistorius. ■*



## Gute Stimmung auf der Hannover Messe 2012

Es lief alles rund: „Die richtigen Themen, gestiegene Internationalität und hochzufriedene Aussteller – bei dieser Hannovermesse stimmte einfach alles“, sagte Dr. Wolfram von Fritsch, Vorsitzender des Vorstandes der Deutschen Messe AG, zum Abschluss der Veranstaltung in Hannover.

Auch die Region Osnabrück – Emsland – Grafschaft Bentheim war wieder mit zahlreichen innovativen Ausstellern vertreten. Zum inzwischen zweiten Mal nahm zum Beispiel Holger Beermink, Geschäftsführer der promesstec GmbH aus Schüttorf an der Hannovermesse als Aussteller teil. Sein Ziel ist es, Prozessmessungen perfekt zu automatisieren. Als Messeneuheiten stellten er und seine Frau Dagmar (Foto, o.) ein Touchpanel aus Edelstahl, einen Messumformer und Anzeige im Edelstahlgehäuse sowie einen Sensor mit temperatur-entkoppelter Messspitze vor. Mit 22 Mitarbeitern produziert das vor fünf Jahren in Steinfurt gegründete Unternehmen seit Dezember 2011 am neuen Standort Schüttorf.

Als Anwendungsbeispiel für die in Salzbbergen produzierten Elektromotoren präsentierte Maike Foppe von der SSB Dura-drive GmbH den Messebesuchern ein Produkt der ICEBEAR electric GmbH aus Osnabrück: In der vorgestellten „Eisglättungsmaschine“ – die unter anderem bei den Olympiaden eingesetzt werden – ist an allen vier Rädern innovative Motortechnik aus dem Emsland verbaut. (mei) ■



## Osnabrück bildet junge Klimabotschafter aus

Schüler der Osnabrücker Ursulaschule (Foto: Solveig Degen) nehmen seit 2011 am internationalen Projekt „jugend denkt um.welt“ teil, das weltweit junge Menschen zu Klimabotschaftern ausbildet. In Osnabrück werden die Schüler von Lehrer und Journalist Dr. Tobias Romberg begleitet.

Das „jugend denkt um.welt“-Netzwerk stellt den Teilnehmern für ihre Arbeit die Unterstützung von führenden Wissenschaftlern, Medien- und Filmexperten und vielen ehrenamtlichen Helfern zur Verfügung. Zudem ermöglicht es die Vernetzung aller Teilnehmer. Die Initiative besteht aktuell aus rund 220 Jugendlichen in 11 Industrie-, Schwellen- und Entwicklungsländern.

Die Osnabrücker Klimabotschafter wollen darauf aufmerksam machen, dass der Umgang mit Umwelt und Ressourcen verändert werden muss. Kürzlich erarbeiteten die Teenager in Wolfsburg mit Forschern und Klimaexperten vom Helmholtz-Zentrum für Ozeanforschung in Kiel und dem Wuppertal Institut für Klima Strategien Lösungsansätze für ein ökologisches Umdenken in der Gesellschaft. In den Monaten zuvor hatten sie Seminare beim Drehbuchautor Thomas Frick, denn die Klimabotschafter werden Werbespots produzieren. Sie hatten auch ein mehrtägiges Persönlichkeitstraining. Ein Forum zum Erfahrungsaustausch bot auch das IHK-Netzwerk Energie, das einige Klimabotschafter besuchten. Nächstes Ziel: Der internationale Jugendgipfel 2013. (hue) ■



## 80 Gäste besuchten den 5. Tag der Unternehmen

Über 80 Teilnehmer besuchten den 5. Tag der Unternehmen in der IHK in Osnabrück. Kernfrage war: „Wie gehen unsere europäischen Nachbarn mit der Vereinbarkeit von Familie und Beruf um?“

Erstmals wurde die Veranstaltung gemeinsam vom Bündnis für Familie Osnabrück und dem Bündnis für Familie des Landkreises ausgerichtet. Kreisrat Matthias Selle und IHK-Hauptgeschäftsführer Marco Graf hoben in ihren Begrüßungen hervor, dass eine gelungene Verbindung von Familie und Beruf die Region insgesamt stärke: „Künftig werden sich nicht nur Fachkräfte bei den Unternehmen bewerben, sondern auch Unternehmen bei den Fachkräften“. Eine bessere Vereinbarkeit könne die Erwerbsbeteiligung der Frauen steigern und damit den Fachkräftemangel lindern. Dass EU-Staaten in Sachen Vereinbarkeit kaum zu vergleichen sind, wurde sowohl im Vortrag von Michael Steinkamp vom Europabüro des Landkreises, als auch im Referat von Dr. Oliver Stettes vom Institut der deutschen Wirtschaft in Köln deutlich. Ob Italien, Schweden oder Lettland: Kulturelle und wirtschaftliche Faktoren geben die Regeln vor und sind nur bedingt übertragbar. Dies bestätigte Martina Barbarisi, Wirtschaftsförderin aus dem französischen Lille. Vorgestellt wurde zudem das Pilotprojekt „Notfallbetreuung in Osnabrück“.

*Unser Foto zeigt (v. l.) Matthias Selle, Susanne Hamm-Leit, Vorsitzende des Bündnis für Familie Osnabrück und Marco Graf. ■*



## „Perspektive Umweltberufe“ lockte Besucher in die DBU

Erfolgreich startete jetzt die erste „Perspektive Umweltberufe“ der Deutschen Bundesstiftung Umwelt (DBU) in Osnabrück. Die IHK informierte als einer von fünf Messepartnern an beiden Tagen über Ausbildungsberufe sowie die IHK-Netzwerke Energie und Umwelt.

An beiden Messetagen nutzten interessierte Schüler, Studenten und Jobsuchende im Zentrum für Umweltkommunikation der DBU die Chance, sich über Berufseinstieg und Ausbildungsmöglichkeiten in Umweltberufen zu informieren. Sowohl am Freitag als auch am Samstag nutzten die Besucher das Angebot an Vorträgen, Arbeitsgruppen und Diskussionsrunden. Die individuellen Beratungsgespräche sorgten bei Besuchern und Ausstellern für eine positive Resonanz.

„Kluge Köpfe für große Aufgaben“, so lautete das Motto der „Perspektive Umweltberufe“ 2012. „Kluge Köpfe“ werden dabei an vielerlei Orten gebraucht. Das zeigen auch die Diskussionen um die Förderung von Nachwuchskräften in allen Bereichen. Besonders spüren dies – durch ihre starke wirtschaftliche Entwicklung und die hohe Innovationskraft – die Wirtschaftszweige im Umweltsektor, deren Wachstum neben der Auftragslage vor allem durch die Verfügbarkeit von Fachkräften beeinflusst wird.

*Weitere Informationen sowie Fotos von der Messe „Perspektive Umweltberufe“ sind abrufbar unter [www.perspektive-umweltberufe.de](http://www.perspektive-umweltberufe.de) ■*



## GMHütte-Aufräumtag stärkt Wir-Gefühl der Mitarbeiter

300 Mitarbeiter, Geschäftsführer, Pensionäre sowie Geschäftspartner brachten beim „Aufräumtag 2012“ das Werksgelände der Georgsmarienhütte GmbH in Schuss.

Der Aufräumtag hat im Stahlwerk Tradition. Gesellschafter Dr. Jürgen Großmann rief das Projekt 1989 ins Leben. Obwohl sich heute Fremdfirmen um Anlagen und Gebäude kümmern, ist es bei dem Aktionstag geblieben. „Die Teilnahme ist freiwillig“, betont Geschäftsführer Frank Koch. Die große Beteiligung zeige die Verbundenheit zum Unternehmen. Viele Aktive brachten zur Verstärkung übrigens spezielle Fahrzeuge mit, um etwa Schutt- und Grünabfälle abzutransportieren. ■

**Neu** in unserer Filiale in der Möserstraße

**Fototechnik und Studioausrüstung**

Hintergrundsysteme  
Blitzanlagen  
Reflektoren  
Softboxen  
Adapter

**Wir beraten Sie gerne!**

**FOTO ERHARDT**

Möserstraße 30a · 49074 Osnabrück  
www.foto-erhardt.de  
Tel. 05 41/2 02 08 12  
moeserstrasse@foto-erhardt.de

# Lackierhaken zogen Erfolg an Land

von Enno Kähler, IHK

„Deutschlands größter Lackierhaken-Produzent.“ So heißt es auf dem aktuellen Katalog der Citaku GmbH aus Bad Essen. Inhaber des Unternehmens ist der 35-jährige Naim Citaku, der seit rund zehn Jahren von Bad Essen aus Unternehmen mit Spezialzubehör für die Oberflächentechnik beliefert.



28

Naim Citaku wurde im Kosovo (ehem. Jugoslawien) geboren. Sein Vater, Gani Citaku, war 1972 als Gastarbeiter nach Süddeutschland gekommen und arbeitete als Monteur am Bau von Starkstromleitungen mit. 1978 holte er seine Familie mit dem damals zweijährigen Sohn zu sich nach Deutschland und zog nach Bad Essen. Während sein Vater bei einem führenden Hersteller von Feinsteinzeugfliesen und Klinkerplatten in Bad Essen Arbeit fand, ging Naim Citaku in Wehrendorf zur Schule, machte 1994 in Bad Essen seinen Real- schulabschluss. Es folgte eine Ausbildung

zum Zentralheizungs- und Lüftungsbauer in Bohmte. Von dort wechselte er im Jahr 2000 in ein Handwerksunternehmen an seinem Wohnort Bad Essen.

## Tipp vom großen Bruder

Parallel begann Naim Citaku eine Meisterausbildung zum Installateur- und Heizungsbauer. Als die Hoffnung, den Handwerksbetrieb eines Tages von seinem Chef übernehmen zu können, schwand, machte er sich erste Gedanken über die Gründung eines eigenen Unternehmens. „Ich wollte

mehr erreichen“, beschreibt er seine Motivation. Ein Hinweis seines älteren Bruders Nazmi Citaku kam da gerade recht: Bei dessen damaligem Arbeitgeber hatte sich ein Produzent von Pulverlacken ohne Erfolg vorgestellt. Naim Citaku nahm mit dem Hersteller Kontakt auf. Nach ersten Gesprächen bot dieser ihm 2001 eine Handelsvertretung für den Norddeutschen Raum an. „Im Nebenerwerb verkaufte ich nun neben meiner Arbeit als Installateur und Heizungsbauer Speziallacke“, erinnert sich der 35-Jährige. Immer wieder wurde er dabei von seinen Kunden nach Zubehör wie Stopfen, Haken oder temperaturbeständigen Klebebändern gefragt.

## Garagengründung

2002 gründete er deshalb mit dem Sohn seines damaligen Chefs eine Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GbR): „In einer Garage haben wir in Handarbeit Haken unter anderem für Zulieferer der Automobil- und Küchenindustrie angefertigt, die dieses Zubehör für ihre Pulverbeschichtungen und Lackierarbeiten benötigten.“ An den Haken werden z. B. Einzelteile zur Trocknung aufgehängt. Die Geschäfte entwickelten sich gut. Die Garage sowie die bescheidene



Präsenz: Kunden gewinnt das Unternehmen auch durch regelmäßige Messebeteiligungen.



**Setzt auf den Standort Deutschland:**  
Naim Citaku stammt aus dem Kosovo und hat sein Unternehmen in Bad Essen.



## IHK-Serie: Gründung durch Migranten

Unternehmen mit Migrationshintergrund beleben die regionale Wirtschaft. Rund 17% der Einzelunternehmen werden in Niedersachsen von ausländischen Staatsangehörigen gegründet. Diese Zahl gibt die wahre Bedeutung von Menschen mit Migrationshintergrund bei der Gründung unzureichend wieder, zumal die Kinder von Einwanderern mit Deutschem Pass und Eingebürgerte in diesen Statistiken nicht berücksichtigt werden. In unserer Serie stellen wir Ihnen Unternehmer mit Migrationshintergrund vor.

Alle Texte und Informationen:  
[www.osnabrueck.ihk.de/migration](http://www.osnabrueck.ihk.de/migration)

technische Ausstattung reichten bald nicht mehr aus. 2003 wurde eine 500 m<sup>2</sup> große Halle mit Bürotrakt gebaut und mit neuen Maschinen die Produktion erweitert. Darüber hinaus wurde ein Handelssortiment mit Standardhaken und weiterem Zubehör aufgebaut.

Da der damalige Mitgesellschafter diese Investitionen nicht mittragen wollte, schied er aus der Gesellschaft aus. Die positive weitere Geschäftsentwicklung führte dazu, dass bereits 2005 ein 500 m<sup>2</sup> großer Erweiterungsbau mit Anbindung zur bestehenden Halle errichtet wurde. Mit der Wirtschaftskrise brachen auch für Citaku die Umsätze ein: „Das wäre beinahe das Ende des Unternehmens gewesen“, sagt er. Mit Hilfe seiner Familie und von Freunden gelang es, die schlechten Monate zu überbrücken. Mit der Wirtschaftserholung 2010 stiegen dann auch die Umsätze der Citaku GmbH an.

„Um auf die wachsende Nachfrage reagieren zu können, haben wir gleich zwei weitere Biegemaschinen gekauft und 2011 unsere Produktionshallen noch einmal um 600 m<sup>2</sup> erweitert“, schildert der Unternehmer. Aktuell produziert das Unternehmen

mit zehn Mitarbeitern und sechs Biegemaschinen täglich 100 000 bis 200 000 Haken für Kunden im deutschsprachigen Raum, Benelux und Frankreich.

Als Material wird zu 80 % verkupferter Draht verwendet – und wenn Kunden kurzfristig 50 000 Haken brauchen, dann stehen Naim Citaku und sein Bruder Nazmi, der sich seit einigen Jahren um alles kaufmännische im Unternehmen kümmert, auch mal selbst an den Maschinen und produzieren teilweise bis spät in den Abend hinein. „Viele unserer Wettbewerber fertigen nicht mehr in Deutschland, sondern

beziehen ihre Waren aus Polen oder Tschechien“, sagt Naim Citaku, der anfangs auch mit einem schwedischen Zulieferer zusammenarbeitete. Nach seiner Ansicht kommt es jedoch bei Fertigungen im Ausland zu oft zu Verzögerungen, die letztlich das Verhältnis zum Kunden belasten. In den vergangenen Jahren sei deshalb stets in Produktionskapazitäten und ins Warenlager investiert worden. Sein Ziel für 2013 ist der Anbau mit Büros und einem repräsentativen Kundenbereich. ■

[www.citaku.eu](http://www.citaku.eu)

[www.stavermann.de](http://www.stavermann.de)



**ISEKI**  
Der Systemanbieter

**ISEKI SXG 15 Mähtraktor**

- Drehzahl 2800 UPM
- Betriebsstundenzähler Serie
- 2-Messermähwerk
- Grasaufnahme 380 Liter

**STAVERMANN**  
Gründlich rund ums Grün.

Wallenhorst | GM-Hütte | Melle | Lohne | Werther | Emsdetten

# Ingenieurwissenschaften feierten 50. Geburtstag

von Andreas Meiners, IHK

Der wohl bekannteste Diplom-Ingenieur – die Comicfigur „Daniel Düsentrieb“ von Walt Disney – hat für jedes Problem eine kreative Lösung parat. Von Beruf ist er Erfinder. Wie kein Zweiter stellt er seinen Einfallsreichtum dabei immer wieder unter Beweis.

Was wäre das Leben ohne solch geniale Erfinder? Man stelle sich nur einmal das Leben von vor 50 Jahren vor: Kein Handy, kein Internet, kein Laptop. Keine Windgeneratoren, keine Elektroautos. Keine Navigationssysteme, keine Digitalkameras ... – Heute ist es kaum vorstellbar, wie Menschen vor einem halben Jahrhundert ohne all diese Dinge – und noch Tausende weiterer Neuentwicklungen – gibt, ist vor allem ein Verdienst der Ingenieure und Informatiker. Darunter viele Wissenschaftler der Fakultät Ingenieurwissenschaften und Informatik (IuI) der Hochschule Osnabrück.

Seit genau 50 Jahren gibt es sie nämlich, die „Ingenieurwissenschaften – Made in Osnabrück“. Seit 50 Jahren werden hier Ingenieure und Informatiker ausgebildet, die jeden Tag

unzählige Ideen umsetzen und Verfahren und Produkte für die Gesellschaft entwickeln. Aber auch die Professoren leiten nicht nur zum Erfolg an, sondern sind selbst daran beteiligt. Zum Beispiel haben Professoren der Hochschule die schnellste Kamera der Welt mitentwickelt, oder biologisch abbaubare Folien, die auf Pflanzen aufgesprüht werden und sich später ohne Rückstände zerlegen. Die runden 50 Jahre dieser Erfolgsgeschichte wurden nun Anfang Mai mit einem Tag der offenen Tür auf dem Campus am Westerberg gefeiert. Laborführungen, Mini-Vorlesungen und zahlreiche Mitmach-Aktionen für Jung und Alt erwarteten die Campus-Besucher.

Mit dabei waren auch das IHK-MI(N)T-machportal „tecnopedia“ und der neue VDIni-Club Osnabrück. So konnten schon vor der offiziellen Gründungsveranstaltung Kinder am Stand des VDIni-Clubs Luftballonautos bauen und Papierhubschrauber basteln. Insgesamt wurden 144 Luftballonfahrzeuge gefertigt.

Weitere Fotos & Informationen: [www.hs-osnabrueck.de/50-jahre.html](http://www.hs-osnabrueck.de/50-jahre.html) ■



Freude an Technik vermitteln: Für Kinder gab es zahlreiche Mitmach-Aktionen.



## BGH urteilt zu Muster-Belehrung

Der Bundesgerichtshof (BGH) hat durch Urteil vom 1. März 2012, Az. III ZR 83/11, nun noch einmal bestätigt, dass die Schutzwirkung des gesetzlichen Musters nur dann eingreift, wenn der Text sowohl inhaltlich als auch in der äußeren Gestaltung dem Muster vollständig entspricht. Eine den gesetzlichen Anforderungen nicht genügende Widerrufsbelehrung setzt die Widerrufsfrist nicht in Lauf.

Hintergrund des Rechtsstreits war der Widerruf einer Lebensversicherung nach vier Jahren. Nach Auffassung des BGH konnte der Vertrag wirksam widerrufen werden. Aufgrund der fehlerhaften Widerrufsbelehrung sei die Widerrufsfrist von zwei Wochen nicht wirksam in Gang gesetzt worden. Zwar habe die Belehrung zum Fristbeginn dem Wortlaut der damals geltenden Musterformulierung entsprochen, die Belehrung sei jedoch inhaltlich abgeändert worden, weshalb sich der Unternehmer nicht auf die Schutzwirkung der Musterbelehrung berufen könne.

Für die Praxis bedeutet das: Nicht vorgesehene Abweichungen von den Muster-Belehrungstexten (z. B. Weglassen von Wörtern und Passagen oder Umformulierungen) sind zu vermeiden. Nur so ist Rechtssicherheit gegeben. Der Mustertext für die Widerrufsbelehrung in der maßgeblichen Fassung findet sich in der Anlage 1 zum Einführungsgesetz zum BGB (EGBGB).

Weitere Informationen: [www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de) (Dok.-Nr. 95987). ■

# Deutschlandstipendien stark nachgefragt

von Andreas Meiners, IHK

Im Vorjahr wurde das Deutschlandstipendium eingeführt. So auch an Hochschule und Universität Osnabrück. Bundesweit wurden 5 400 Stipendien vergeben. 199 Stipendien sollen 2012 an den Standorten Osnabrück und Lingen vergeben werden. Wir sprachen mit Hochschulpräsident Prof. Dr. Andreas Bertram.



Stipendienübergabe: Prof. Dr. Andreas Bertram und Sandra Jansen (r., Jansen Holding, Surwold) überreichen zwei der 39 Stipendien an Christoph Bovenkerk und Sonja Pult.

\_\_ Was für Erwartungen hatten Sie an das neue Stipendium – und in wie weit wurden diese erfüllt?

Das Deutschlandstipendium ist strategisch wichtig für die Attraktivität unserer Hochschulregion Osnabrück/Lingen sowie für die Gewinnung und Bindung hochkarätiger Talente. Die Attraktivität unserer Hochschulregion wird in Zukunft in besonderem Maße von den Arbeits- und Lebensbedingungen in unserer Region abhängen. Und wir müssen diesen Talenten zeigen, dass sie willkommen sind. Das Deutschlandstipendium ist hier ein Baustein, dies sichtbar zu machen. In der ersten Runde haben sich unsere Erwartungen erfüllt. Wir haben alle 39 Stipendien vergeben können. Unser Dank dafür geht an die Stifter. Unser Erfolg wurde außerhalb unserer Region durchaus wahrgenommen. Schade ist, dass die damit verbundene Steilvorlage für unsere regionale Profilierung bisher nicht genutzt wurde. Auch wurde die Unterstützung der Studierenden der Universität von den regionalen Akteuren bisher nur zögerlich angegangen.

\_\_ Die 39 Stipendiaten erhalten seit einem Jahr 300 Euro monatlich. Rechnen Sie nun mit einer Bewerbungsflut unter den Studierenden, Herr Prof. Bertram?

Es sind zwei Effekte zu unterscheiden. Die überregionale Attraktivität des Standorts und die emotionale Bindung an die Region. Beides sind nur sehr langfristig beeinflussbare Faktoren. Wir gehen in den nächsten Jahren aufgrund der doppelten Abiturjahrgänge unabhängig von den Stipendien von einer hohen Anzahl zusätzlicher Bewerber aus. Die entscheidende Chance sehen wir in der emotionalen Bindung an die Region. Denn wichtig ist, mit welcher emotionalen Bindung Absolventen ihren Lebensweg gehen. Eine positive Bindung macht sie zu Botschaftern für unsere Region und trägt langfristig zur Imagebildung unserer Region bei. Dabei ist wichtig, welche Unterstützung die jungen Menschen bereits im Studium von den regionalen Akteuren erhalten. Die Hochschulen alleine können hier nichts bewirken.

\_\_ Welche Bedeutung hat das Deutschlandstipendium für potenzielle Stifter?

Die Erwartungen sind hier unterschiedlich. Ein Teil der Stifter sieht das Deutschlandstipendium als einen Baustein im Standortmarketing, ein anderer Teil möchte das Instrument ausschließlich für eine direkte Personalgewinnung nutzen. Meine Einschätzung ist aber, dass das Deutschlandstipendium die Frage aufwirft, wie die Region Osnabrück/Lingen langfristig attraktiv sein möchte und,

welche Strategie sie dafür verfolgt. Die Bedürfnisse aller Akteure in unserer Hochschulregion decken sich in einem Punkt. Alle wünschen sich motivierte, kreative und gut ausgebildete Menschen, die sich für ihre Ziele in besonderem Maße einsetzen.

\_\_ Neben der finanziellen Förderung geht es immer auch um den Kontakt zwischen den Stiftern und den Stipendiaten. Welche Unterstützung bietet hier die Hochschule?

Hier lernen wir gerade. Die Stifter haben bezüglich einer Unterstützung durch die Hochschule unterschiedliche Vorstellungen. Unsere Hochschule ist grundsätzlich bereit und in der Lage, eine ideelle Förderung durch den Kontakt und die Netzwerkbildung zwischen Stipendiaten und Stiftern anzubieten. Wir haben uns für den Aufbau fester Angebote einen Zeitraum von drei Jahren gesetzt. Wir werden unter anderem auch dieses Jahr eine festliche Stipendienverleihung an unserer Hochschule organisieren, bei der sich Stifter und Stipendiaten kennenlernen können.

Ansprechpartner für das Deutschlandstipendium: Dr. Marion Titgemeyer, Tel. 0541 969-3254 (Hochschule) oder Dr. Hans Jürgen Unverferth, Tel. 0541 969-4240 (Universität) ■

# Auf Erfolg gebaut

von Falk Hassenpflug, IHK

„Handel ist Wandel“. So kennt es auch die seit über 125 Jahren am Markt agierende B. Schlichter GmbH & Co. KG aus Lathen. Was als Holz-, Eisen-, Baumaterialien- und Kohlen-Geschäft begann, ist heute ein bundesweit und international operierendes Familienunternehmen.

32

Ob die Neue Messe in München, die Messehalle in Frankfurt oder das Stadion der TSG Hoffenheim in Sinsheim: Planung und Ausführung verschiedener Teilbauten stammen aus dem emsländischen Lathen. Von Decken-, Wand- und Bodensystemen aus verschiedenen Materialien werden individuelle Geometrien objektbezogen geplant und ausge-

führt. „Von Beginn an galt es für unser Unternehmen, sich den Veränderungen des Marktes und der Kundenwünsche anzupassen“, sagt Martin Schlichter, der Mitglied des IHK-Präsidiums ist und 1987 in das Unternehmen kam. Karl Schlichter, ebenfalls Dipl.-Kaufmann, folgte im Jahr 2000 als gleichberechtigter Partner in die Geschäfts-

leitung, betreut den Bereich Bautechnik mit den Abteilungen „Trockenbau“ sowie „Dach + Fassade“. Dabei handelt es sich um das zweite Standbein des Unternehmens neben dem Baustoffhandel.

Wichtige Meilensteine in der Unternehmensentwicklung waren u. a. 1992 der Schritt vom Eisenwarenladen hin zu einem 1000 qm umfassenden Baumarkt. 1998 erfolgte der Ausbau auf die heutige Gesamtverkaufsfläche von 3450 qm. „Auch wir wissen uns alten Kaufmannstugenden verpflichtet und leben Nachhaltigkeit in der vierten Generation“, betonen die heutigen Geschäftsführer des Bau-Großhandels. Aus Sicht der beiden Geschäftsführer ist der Standort Lathen auch nach über hundert Jahren von Vorteilen geprägt: „Unser Baumarkt hat einen Kundenradius von rund 25 km, der Baustoffhandel von etwa 50 km und der Holzhandel von durchschnittlich 100 km“, sagt der 54-jährige Martin Schlichter.

Die positive wirtschaftliche Entwicklung und Perspektive, die das Emsland auszeichne, sei aber kein Grund, sich auszuruhen. Es bedürfe vor Ort mehr Anstrengungen, um sich beispielsweise mit den Herausforderungen des demographischen Wandels oder des Fachkräftemangels auseinanderzusetzen. „Neben dem eigenen Engagement für mehr Aus- und Weiterbildung im Unternehmen, müssten auch die Unternehmen vor Ort gemeinsam mehr für den Standort werben“, so Karl Schlichter. Für die Zukunft sehen die beiden Cousins zweiten Grades das Unternehmen gut aufgestellt.

Die B. Schlichter GmbH & Co. KG ist mit den Standorten im Gewerbegebiet Lathen und in Hamburg bundesweit und auch im Ausland auf Baustellen tätig. 2012 beschäftigt das Unternehmen über 200 Mitarbeiter an vier Standorten und verzeichnet einen Jahresumsatz von rund 37 Mio. Euro. ■



200 Mitarbeiter an vier Standorten: Karl Schlichter (l.) und Martin Schlichter.

## Der Wald lockt: Abenteuer „Fürsten Forest“

Seit 2008 arbeiten niederländische Investoren daran, ein ehemaliges Bundeswehrgelände in Fürstenau zu Europas größtem Offroad-, Freizeit- und Ferienpark zu verwandeln. Jetzt wurde die Saison mit neuen Angeboten und Services gestartet.

2007 wurde die alte Pommernkaserne als Sitz einer deutschen Panzerdivision mit bis zu 1 500 Soldaten geschlossen. Heute fahren wieder Panzer auf dem ehemaligen Bundeswehrgelände. Hinter dem Steuer sitzen nun Freizeitaktivisten. Diese Attraktion ist nur ein kleiner Teil der breiten Angebotspalette der Erlebniswelt „Fürsten Forest“, die von Landrover-Gelände-Touren bis zu Laserspielen reicht.

Möglich machten dies die Niederländer Jan Boomkamp, Hans Lesscher und die Renn-

fahrer-Familie um den Rallye-Teamchef Peter van Merkstijn. Sie erkannten das Potenzial für Outdoor-Aktivitäten und kauften das Gelände 2008 vom Bund. „Wir wollen den Park in vier Phasen ausbauen und dabei bis zum Jahr 2016 insgesamt 25 Mio. Euro investieren“, so Projektleiter Cees Meekers bei der Präsentation der neuen Angebote.

In der inzwischen beendeten ersten Phase wurden Outdoor- und Offroad-Projekte wie Panzer- oder Geländewagentouren, ein Campingplatz sowie die Gastronomie „Antjes Lounge“ eingerichtet. Phase zwei wurde jetzt gestartet. Neu sind eine Kartbahn, eine Paintball-Anlage, eine geheimnisvoll ausgestaltete dunkle Halle, in der Laserspiele möglich sind, sowie Freizeitaktivitäten wie Bogenschießen und Höhenklettern. Vorgeesehen ist weiter, einige Kasernengebäude zu Hotels, Restaurants und Kongressräumen umzubauen. In den beiden letzten Phasen sollen 30 Luxusbungalows, ein 27-Loch-Golfplatz sowie 250 Ferienhäuser hinzu-



Outdoor-Park: Fahrten im Fürsten Forest.

kommen. Die verschiedenen Angebote kommen sich dabei nicht ins Gehege, so Meekers, da das Gelände mit 362 Hektar groß genug für alle Aktivitäten sei.

Schon jetzt hat der Park zahlreiche Besucher aus Deutschland und den Niederlanden. Jedes Wochenende seien 200 bis 500, zuletzt sogar an die 1 000 Offroad-Fahrer auf dem Gelände. Pro Jahr kommen rund 35 000 Besucher. Wenn alles fertig ist, rechnen die Investoren mit bis zu 100 000 Gästen im Jahr. Insgesamt werden damit 100 bis 120 Arbeitsplätze geschaffen. (hs) ■

## Transportlogistik. Kontraktlogistik. Europaweit.



Partnerschaftlich nah  
Mittelständisch flexibel  
**Unser Anspruch**  
Groß in der Leistung  
Europäisch vernetzt  
Nachhaltig aktiv



Branchenfokussiert  
**Unsere Kontraktlogistik**  
Zertifizierte Dienstleistung nach Maß  
In Verbindung mit  
eigenem Stückgut-Netzwerk



Europaweit einheitliche Leistungen  
Zertifizierte Stückgutverkehre mit Laufzeitgarantie  
**Unsere Systemverkehre**  
Durchgängige Sendungsverfolgung

[www.cargoline.de](http://www.cargoline.de)

Ihr Partner vor Ort:



Heinrich Koch  
Internationale Spedition GmbH & Co. KG  
49076 Osnabrück  
Tel. +49 (0) 541 12168-0  
info@koch-international.de



Schauen & staunen: Als Reisen noch etwas für Entdecker waren.



Foto: Umschlag Campus Verlag, Carl Spitzweg



## Touristischer Blick: Der Baedeker 1830 bis 1945

1835 erschien mit der „Rheinreise“ der erste Reiseführer im Baedeker-Verlag. Es folgten Belgien, Holland, Schweiz und Paris & Umgebung – das Reisehandbuch, aber auch eine neue Art des Reisens und des Sehens waren geboren. Jetzt liegt das interessante Buch „Die Welt des Baedeker – Eine Medienkulturgeschichte des Reiseführers 1830 – 1945“ vor. Die Geschichte, die Autorin Susanne Müller erzählt, ist eng verwoben mit der Aufklärung und dem Aufstieg des Bürgertums, der Entstehung von Dampfschifflinien, der Eisenbahn sowie der modernen Fotografie. 1945 endet die Darstellung, denn auch die „große Zeit“ des Baedekers war vorbei. Der Mythos, er hätte den Deutschen bei den Bombenangriffen auf England als Zielhilfe gedient, ruinierte seinen Ruf. Ebenso hatte sich das Publikum gewandelt: Der Massentourismus eroberte die Kontinente.

**Susanne Müller**  
„Die Welt des Baedeker“

Campus Verlag (2012), 354 S., 29,90 Euro.



## Texte im Beruf beurteilen und verbessern

Ob eine E-Mail an einen Kunden, ein Text auf der Firmenwebsite, ein Geschäftsbericht oder ein ausgefeilter Werbeslogan – Texte sind ein wichtiger Bestandteil der Unternehmenskommunikation. Sie tragen maßgeblich dazu bei, wie ein Unternehmen wahrgenommen wird. „Gute Texte“ – so der Titel – vermitteln neben ihren Inhalten Seriosität und Glaubwürdigkeit und sind als wirkungsvolles Aushängeschild gut fürs Geschäft.

Die Publikation liefert Tipps zu formalen Qualitätsmerkmalen und auch „10 goldene Regeln des Schreibens“. Es gibt nachvollziehbare Kriterien für die Beurteilung und Verbesserung von Texten, die in umfangreichen Übersichten zusammen gefasst sind. (pr) ■



**Buchtipp:**  
**Kaizik / C. Schulz**  
Gute Texte – gute Geschäfte

Bramann Verlag (2012), 176 S., 18 Euro

## Warum die Arbeitswelt von weiblicher Stärke profitiert

„Das, was Frauen sehen – was sie wahrnehmen und für wichtig halten und wie sie den Lauf der Welt begreifen – gehört zu den großen, aber leider viel zu wenig genutzten Ressourcen von Unternehmen.“ So lautet die These der Autorinnen Sally Helgesen, ehemalige Harvard-Studentin, und Julie Johnson, Coach für weibliche Führungskräfte. In ihrem Buch „Die bessere Hälfte“ zeigen sie, warum weibliche Stärken in der modernen Arbeitswelt so wertvoll sind. Auf der Grundlage eigener Studien und anhand vieler Beispiele am Arbeitsplatz wird deutlich, dass die weibliche Wahrnehmung breiter und weiter gefächert ist, während Männer eher zur Fokussierung neigen: „Die Fähigkeit, Beziehungen aufzubauen, ist produktiv für Kundenbindung, Netzwerke und flache Hierarchien, und trägt zu einem guten Betriebsklima bei.“ ■



**Buchtipp:**  
**S. Helgesen, J. Johnson**  
Die bessere Hälfte

Campus Verlag (2012), 192 S., 17,99 Euro

Erhältlich bei  **Thalia.de**

Erhältlich bei  **Thalia.de**

# Profis aus der Region

## Autohaus



www.auto-timmer.de  
**TIMMER**

**Entsorgungskosten sparen!**

## Büroeinrichtungen

**SCHRÖDER**  
Büro & Objekteinrichtung

**Ausstellung aktueller Büro- und Objektmöbel**

Priggenhagener Straße 71a  
49593 Bersenbrück  
Tel. 0 54 39 / 80 97 25  
www.schroederbuero.de

PLANUNG · BERATUNG · VERKAUF · SERVICE

## Business Software

**W3 COACH**

Software aus der Cloud

Maßgeschneidert für Ihr Unternehmen kostengünstig, flexibel und innovativ.

http://www.w3coach.de  
Mail: info@w3coach.de

Start

## Lackiertechnik

**Lackiertechnik DETERMANN**

Am Alten Flugplatz 18  
49811 Lingen (Ems)  
Telefon 05 91 - 7 46 44

strahlen  
lackieren  
beschriften

www.determann-gmbh.de

**Gewerbeabfälle**

## Gebrauchte Möbel

**Büromöbel**  
Gebraucht, 2. Wahl und günstig neu

**EXPAN**  
Büromöbel

Eduard-Pestel-Str. 8  
49080 Osnabrück  
Tel.: 0541/50 64 67 30  
Mo - Sa. 10 - 17 Uhr  
www.expan.de

## Gravieranstalten

**H. Hämmerling**  
Tel. 05 41-245 99  
Fax 05 41-280 40

Seit 1927

Graviertechnik  
Schilder  
Stempel  
Folienschriften  
Pokale

## Heizungsbau

**Kamine und Öfen mit Wasserwärmetauscher nach Maß!**

Komplette Montage - Alles aus einer Hand.

www.ofenschulte.de  
Telefon 0 59 63 / 2 83

## IT/EDV-Technik

**[SAS]911**  
IT- und Sicherheitstechnik

Business-Partner für Ihre EDV-Technik

Kostenlose 24h Servicehotline  
**0800 - 0727911**

Kaiserstr. 10b • 49809 Lingen  
www.sas911.de

**Angebot bei uns einholen!**

## IT-Beratung

**IT-Beratung**  
Bewusst, systematisch und nachvollziehbar.

Strategie & IT  
**SIT**

sit-beratung.de

**AUGUSTIN**  
ENTSORGUNG

www.augustin-entsorgung.de  
oder 05931-98760

## Stahlbau

**Stahlhallen Janneck GmbH**  
www.stahlhallen-janneck.de

Kompetent in Service und Beratung

Zum Gewerbegebiet 23 • 49696 Malbergen  
Tel.: +49 (0) 44 75 / 92 93 0-0 • Fax: +49 (0) 44 75 / 92 93 0-99  
info@stahlhallen-janneck.de

**Holz, Papier, Kunststoffe**

**Stahlhallen**  
www.husen.com

**Stahlhallenbau**  
www.mb-bloms.de

## Stellenangebot

**ihk magazin** – Für das größte monatliche Wirtschaftsmagazin der Region mit einer Auflage von 30.000 Exemplaren obliegt uns die Anzeigenakquisition und -verwaltung. **Für die Weiterentwicklung des Objektes und für die Einführung neuer Printprodukte suchen wir zum nächstmöglichen Termin engagierte, nebenberuflich tätige oder freiberufliche**

## Geschäftskundenberater/innen Medien

für die Regionen Osnabrück und Emsland/Grafschaft Bentheim. Zu Ihren Aufgaben gehören die Betreuung und Beratung unserer Kunden sowie die Gewinnung von Neukunden.

**Telefonische Vorabinformationen unter 0541 50566 20. Ihre Bewerbung senden Sie bitte an: MediaService-Osnabrück, Herrn Timm Reichl, Im Nahner Feld 1, 49082 Osnabrück oder per E-Mail an post@mediaservice-osnabrueck.de**

**MediaService**  
OSNABRÜCK ■ WERBUNG & MEDIEN

Ja, Führungskräfte und Entscheider aus der Region gehören zu unseren Zielgruppen.

Wir sind an Anzeigenschaltungen im ihr magazin interessiert.

Senden Sie mir weitere Informationen.

Rufen Sie mich bitte an.

Firma: .....

Ansprechpartner: .....

Ort: .....

Straße: .....

Tel.: .....

E-Mail: .....

Ausfüllen, ausschneiden und per Fax an **0541 5056622**.

**MediaService** Im Nahner Feld 1, 49082 Osnabrück  
OSNABRÜCK ■ WERBUNG & MEDIEN post@mediaservice-osnabrueck.de

# Neueröffnung des Forschungszentrums

Nach einjähriger Bauzeit wurde das Forschungs- und Entwicklungszentrum der Erwin Müller Gruppe eingeweiht. Zugleich verlieh Lings Oberbürgermeister Dieter Krone dem geschäftsführenden Gesellschafter Harald Müller im Auftrag des Ministerpräsidenten das Verdienstkreuz am Bande des Niedersächsischen Verdienstordens.



36

**Lingen.** In seiner Glückwunschrede würdigte Krone das Engagement von Harald Müller: „Wir freuen uns über diese Anerkennung Ihres langjährigen Wirkens in und für die Stadt Lingen. Ohne Ihren Einsatz für die Kunsthalle Lingen, das Theaterpädagogische Zentrum und vor allem das Kulturforum hätte Lingen nicht denselben Status als Kulturstandort, wie es heute der Fall ist.“ Zur Verleihung des Ordens war Krone zum zweiten Mal ans Rednerpult getreten. Zuvor hatte er die Bedeutung des neuen Forschungs- und Entwicklungszentrums für den Wirtschaftsstandort Lingen unterstrichen.

Auch Harald Müller betonte, dass man mit dem Bau des Zentrums am Standort Lingen ein Zeichen setzen wolle: „Da, wo wir vor über 65 Jahren angefangen haben, machen wir auch in Zukunft weiter: Das Forschungs- und Entwicklungszentrum symbolisiert die Innovationsstärke unserer sechs Unternehmensbereiche und ist damit das künftige Herzstück unserer gesamten Produktentwicklung.“ Geschäftsführer Christian Gnaß erläuterte weitere Motive für den Neubau und führte dabei die wachsenden Anforderungen des Marktes an. Unternehmen müssten sich einen Vorsprung durch

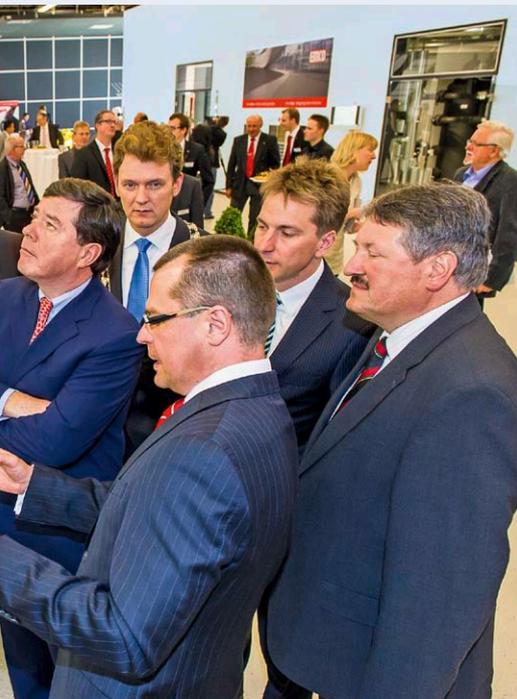
Innovation erarbeiten. „Das neue Zentrum bietet die Grundlage, um für weiteres gesundes Wachstum bereichsübergreifende Synergien zu schaffen“, sagte Gnaß.

Die Architektur des gesamten Neubaus verfügt über eine zukunftsweisende technische Ausstattung. So wird die aus umweltschonender Geothermie stammende Wärme an das Gebäude abgegeben. Gleichzeitig sorgt eine Kühldecke für ein angenehmes Raumklima. Fortwährend wird eine maximale Energieeffizienz erreicht. „Wir sind Spezialist für Lüftungs- und Klimatechnik, das wollen wir auch zeigen“, erläuterte Harald Müller den Gästen. Im Forschungs- und Entwicklungszentrum sind spezielle Akustik-Messräume und Klimakammern für emco Klimatechnik sowie eine Vielzahl an Prüfständen für alle Unternehmensbereiche integriert. Zudem haben die Entwicklung von Elektronikanwendungen und physikalisch-technische Labore sowie ein Prototypenbau im Gebäude Platz gefunden. Damit werden im Neubau alle Fäden der einzelnen Forschungs- und Entwicklungsabteilungen der verschiedenen Geschäftsbereiche zusammengeführt. ■

## Krone unterstützt „Junge Ems-Achse mit Zukunftsideen“

**Werlte.** Mit dem Ziel, Schüler frühzeitig mit den Ausbildungsberufen im Fahrzeugwerk bekannt zu machen und auf das Berufsleben vorzubereiten, hat Krone eine enge Kooperation mit der Albert-Trautmann-Schule in Werlte geschlossen. Schriftlich besiegelt wurde die Partnerschaft durch Jörg Queckemeyer (Standortpersonalleiter Krone Werlte), Klaus Reinhardt (Personalleiter und Prokurist der

Krone Holding), Klaus Ruhe (Schuldirektor) und Hendrik Flatken (komm. Schulleitung). Im Rahmen des Projekts „Junge Ems-Achse mit Zukunftsideen“ erhalten die Schüler zudem die Gelegenheit, die internen Unternehmensstrukturen kennenzulernen. Unter anderem bietet Krone Schülern die Möglichkeit, ihre Kenntnisse durch Ferienjobs und ganzjährige Schülerpraktika zu erweitern. ■



Eröffnungsfeier und Rundgang: Harald Müller (l.) und Bürgermeister Dieter Krone (hinten, M.) und Christian Gnaß (vorn) mit Gästen.

## Veranstaltung "Werbung – Recht praktisch" gab Tipps zu rechtlichen Fallstricken

Gut besucht war die gemeinsame Veranstaltung „Werbung – Recht praktisch“, die der Lingener Wirtschaft + Tourismus e.V. und die IHK im IT-Zentrum Emsland angeboten haben. LWT-Geschäftsführerin Gesche Hagemeier begrüßte rund 40 Interessierte.

Lingen. Über Fallstricke im Werberecht informierte der IHK-Jurist Philipp Cords. An praktischen Beispielen zeigte er, was erlaubt ist und was nicht. „Bereits die Weihnachtskarte eines Unternehmens ist Werbung und kann zu einer unzumutbaren Belästigung führen“, hieß es. Auch wenn in der Werbung heute vieles erlaubt sei, was noch vor ein paar Jahren absolut unzulässig gewesen ist, so seien zumindest die Regeln im Direktmarketing enger geworden. Dies beruhe insbesondere auf Verbraucherschutzgesichtspunkten und erhöhtem Missbrauch bei Telefon- und Mail-Werbung. Sowohl aus wettbewerbsrechtlicher Sicht, als auch aus Datenschutzgründen müsse der



Veranstaltung in Lingen: Gesche Hagemeier und Philipp Cords.

Kunde immer klar und eindeutig „Ja, ich will“ zur Werbung sagen, so Cords. Er warnte auch vor Werbeformen wie dem Adressbuchschwindel, bei denen der Werbecharakter von geschäftlichen Handlungen verschleiert werde. ■

## Wirtschaftsverband Emsland mit neuem Vorstand

Haren/Aselage. Der Wirtschaftsverband Emsland hat auf der Mitgliederversammlung in Haren turnusgemäß einen neuen Vorstand gewählt (Foto, u.). Im Anschluss wurde im Romantikhôtel Aselager Mühle der Vorsitzende und Geschäftsführer der Bernard Krone Holding GmbH & Co. KG, Alfons Veer, zum neuen ersten Vorsitzenden gewählt. Er folgt Ludwig Jansen nach. Auch wurde der geschäftsführende Vorstand des Verbandes gewählt, zu dem neben Veer die Vorstandsmitglieder Landrat Reinhard Winter, Ludwig Jansen, Dieter Barlage, Dr. Andreas Mainka, Wilhelm Kuipers und Bernd Knipper gehören. Das Amt des geschäftsführenden Vorstandes legten Ulrich Boll, Heinz-Otto Müller und Martin Suresch ab. Boll und Suresch bleiben aber Vorstandsmitglieder. Hermann Bröring wurde Ehrenmitglied des Verbandes. ■



Walzstahl, Röhren, Bleche, Sägen, Strahlen und Logistik.

### Lohnsägen und Lohnstrahlen



Schober Stahlhandel GmbH  
Großer Fledderweg 91 · 49084 Osnabrück  
Tel. 0541 505090 · www.schober-stahl.de



Hullerweg 20 · D-49134 Wallenhorst  
Tel. 05407/830720 · Fax 05407/830767  
www.bartsch-pumpen.de

### Neupumpen Service Reparaturen



**35 Jahre Pumpenerfahrung**



## Größter Solarpark des Landes

Wo einst Torf gestochen wurde, wird nun Sonnenstrom produziert. Im Beisein führender Regional- und Kommunalpolitiker weihte jetzt Herbert Muders, Deutschland-Geschäftsführer der juwi Solar GmbH, gemeinsam mit Landrat Friedrich Kethorn (Landkreis Grafschaft Bentheim) den größten Solarpark des Landes Niedersachsen in Georgsdorf ein.

Georgsdorf. Der Solarpark hat eine Leistung von fast 25 Megawatt. Allein mit der Kraft der Sonne produzieren die rund 106 000 polykristallinen Module jährlich fast 23 Mio. Kilowattstunden sauberen Strom. Das reicht, um rund 6 000 4-Personen-Haushalte mit Sonnenstrom zu versorgen. Zusätzlich spart die Anlage pro Jahr 13 000 Tonnen CO<sub>2</sub> ein. Montiert sind die Module auf der von juwi entwickelten Unterkonstruktion.

Landrat Kethorn und Johann Arends, Bürgermeister der Samtgemeinde Neuenhaus, sagten: „Für die Grafschaft Bentheim haben

wir ein Ziel: Bis 2050 wollen wir energieautark sein. Wir werden deshalb die bestehenden Potenziale in der Region weiter ausbauen“, so Kethorn. „Der dezentrale Ausbau der erneuerbaren Energien bietet der Region große Chancen und erhöht die regionale Wertschöpfung“, ergänzte Arends.

Für den Bau des Solarparks hat die juwi-Gruppe einen mittleren zweistelligen Millionenbetrag investiert. „Für die Samtgemeinde ist der Solarpark aus ökologischer und ökonomischer Sicht ein Gewinn. Wir produzieren nicht nur sauberen Strom, auch die Einnahmen aus dem Solarpark

kommen unmittelbar der Gemeinde zu Gute“, so Günter Oldekamp, Erster Samtgemeinderat, stellvertretender Stadtdirektor der Samtgemeinde.

Betrieben wird das Sonnenkraftwerk von der LHI Solar Georgsdorf GmbH & Co. KG. „Mit dem Solarpark setzen wir ein Zeichen für die erneuerbaren Energien. Die eingeläutete Energiewende wird trotz der Veränderungen im EEG nicht mehr zu stoppen sein“, so Oliver Porr, Geschäftsführer der Betreibergesellschaft. Eingespeist wird der erzeugte Solarstrom in das regionale Stromnetz. ■



## Wirtschaftsjunioren hatten spannendes „Running Dinner“ im Programm

Die Vorspeise ist fertig. Es klingelt an der Tür. Wer zum Essen kommt, das ist den Gastgebern aber unbekannt. Nur wie viele Gäste sie heute erwarten, wurde ihnen mitgeteilt. Und auch sie selbst werden am Abend noch zwei Mal als Überraschungsgäste im Emsland oder in der Grafschaft Bentheim zu Gast sein, bevor sich alle Teilnehmer zum Umtrunk an einem noch unbekanntem Ort treffen. Was sich hier wie ein Agententhiller anhört ist das Erfolgsgeheimnis des „Running Dinners“, das die Wirtschaftsjunioren (WJ) Emsland – Grafschaft Bentheim der IHK auch 2012 wieder angeboten haben. Vier Vorspeisen, vier Hauptspeisen und vier Nachspeisen garantierten den 27 Teilnehmern vor allem eines: Packende Tischgespräche. Der Abschluss wurde übrigens im König-City in Meppen gefeiert. (mei) ■



Sympathische Gastgeber: Hier hatten Ingo Lübs (2. v. r.) und Claudia Lübs (M.) eingeladen.



**Eröffnung (v.l.):** Landrat Friedrich Kethorn, Leo de Kok (Griendtsveen), Oliver Porr, Herbert Muders, Johann Arends und Johann Scholten.

## Deponieservicegesellschaft nimmt ihre Arbeit auf

**Nordhorn.** In Nordhorn hat jetzt die Deponieservice Grafschaft Bentheim GmbH ihre Tätigkeit aufgenommen. Schwerpunktaufgabe ist die Abwicklung von Entsorgungsdienstleistungen der Zentraldeponie Wilsum des Abfallwirtschaftsbetriebes. Wie Hartmut Schrap, Leiter des Abfallwirtschaftsbetriebes und Geschäftsführer der neu gegründeten GmbH, erläuterte, machten geänderte Rahmenbedingungen bei der Entsorgung von deponiefähigen Abfällen eine Umstrukturierung erforderlich, um näher und dienstleistungsorientierter auf Kundenbedürfnisse eingehen zu können.

So sei unter anderem die Anzahl der Deponien in Deutschland aufgrund einer geänderten Gesetzeslage gesunken. Gleichzeitig bestehe aber ein Bedarf für so genannte Inertstoffe wie schwach belastete Böden, Straßenaufbruch oder Mineraldämmstoffe, für die derzeit Recyclingmöglichkeiten nicht immer zur Verfügung stehen. Schrap betonte, dass natürlich auch nach Gesellschaftsgründung für die Deponierung die gleichen, hohen Umweltauflagen wie zuvor gelten. Die neue Deponiegesellschaft bedient Großkunden wie Containerdienste, Ingenieurbüros oder Kommunen, bei denen die genannten Abfälle anfallen.



*Unser Foto zeigt die Vertragsunterzeichnung mit (v.l.) Thomas Heils, Heinrich Mardink, Mirko Schulz und Lutz Koch, (vorn) Hartmut Schrap und Landrat Friedrich Kethorn. ■*

## +++ Pressemeldungen +++ Pressemeldungen +++

**+++ Tierpark Nordhorn:** Ende Mai wurde das rund 2 500 qm große Freigelände für die Waldbisons eröffnet. Sie zieren als größte Tierart im Park übrigens auch dessen Wappen (Bericht folgt im Juli). ■

**+++ Kunststoffnetzwerk:** Realschüler des Schulzentrums Nordhorn-Mitte besuchten jetzt das Kunststoffnetzwerk in der Wachstumsregion Ems-Achse, das von der Wirtschaftsförderung des Landkreises Grafschaft Bentheim betreut wird. Abgeschlossen wurde der Exkursionstag mit einer Werksführung durch das Lingener Baerlocher-Werk. ■

**+++ Breitband-Ausbau:** Übertragungsraten von bis zu 50 Megabit pro Sekunde bieten die neuen Highspeed-Anschlüsse in der Grafschaft Bentheim. Nun haben potenziell mehr als 6 000 Haushalte die Möglichkeit, Highspeed-Anschlüsse zu nutzen. ■

# WIR ENTSORGEN!

- ✓ Qualifizierte Beratung
- ✓ Mulden- u. Containertransport
- ✓ Kanalspülung
- ✓ Kanaluntersuchung
- ✓ Industrieentsorgung
- ✓ Sonderabfallsorgung
- ✓ Wertstoffrecycling
- ✓ Altölsammlung
- ✓ Beseitigung von Ölschäden
- ✓ Miettoilettenservice






## Meyer • Entsorgung

Hannoversche Straße 80 · 49084 Osnabrück  
Telefon 05 41/5 84 88-0 · Fax 05 41/5 84 88-40

## Kaffee Partner mit Drive-in-Café

Die 15-monatige Bauzeit ist abgeschlossen, das neue Gebäude vollständig bezogen worden: „Das ist ein Meilenstein in unserer Firmengeschichte“, sagte Dr. Andreas Ost, Gründer und Gesellschafter von Kaffee Partner. Anfang Mai gab es einen Tag der offenen Tür. Auch die IHK-Spitze war kürzlich zu Gast am neuen Standort.

Zentraler Bestandteil des futuristischen Gebäudekomplexes ist das große Eingangsforum mit der Erlebniswelt, die für Besucher ein Bistro, Multimedia-Shows, ein Kaffeemuseum, ein Kaffeelabor sowie etwa Barista-Seminare und Sensorik-Kurse bereithält. Verbaut wurden am neuen Standort 4000 Kubikmeter Beton und 500 Tonnen Stahl, um 5000 qm Bürofläche und noch einmal 5000 qm Lager- und Werkstattfläche entstehen zu lassen – 2500 Leuchten wurden installiert. Neu eröffnet wurde Anfang Mai auch das Drive-in-Café „Coffee Perfect“, das neben einem Café auch Deutschlands ersten Autoschalter eines Coffeeshops überhaupt bietet. Im Außenbereich sind demnächst eine überdachte Terrasse, Strandkörbe, eine Beach-Landschaft sowie ein Teich geplant.

„Der Neubau ist ein weiterer Beleg dafür, dass Osnabrück die Chancen aus dem Abzug der britischen Truppen erfolgreich genutzt hat“, sagten IHK-Präsident Gerd-Christian Titgemeyer und IHK-Hauptgeschäftsführer Marco Graf bei ihrem Ortstermin.

### „Metropole Afrika“ – 8. Afrika Festival Osnabrück

„Metropole Afrika“ heißt der thematische Schwerpunkt des 8. Afrika-Festivals in Osnabrück, das am 1. Juni startete und am 30. Juni mit einem Open Air-Festival vor dem Rathaus und am 30. Juni und 1. Juli mit dem Afrikanischen Markt vor dem Theater endet. Die Besucher erwarten Kunst- und Fotoausstellungen, Theaterdarbietungen, Tanzperformances oder Lesungen. „Für die Stadt Osnabrück ist das Festival ein wichtiges Element der Aktivitäten der Friedensstadt“, betonte Oberbürgermeister Boris Pistorius bei der Programmvorstellung Ende Mai. Das Aktionszentrum 3. Welt e.V., das Forum Osnabrück für Kultur und Soziales e.V., die Lagerhalle e.V. und die Osnabrück Marke-



Vor dem Drive-in-Café: Gründer Dr. Andreas Ost (2. v.l.) und Geschäftsführer Michael Koch mit Gerd-Christian Titgemeyer (l.) und Marco Graf (r.) von der IHK.

Kaffee Partner ist mit fast 40 Jahren Erfahrung das nach eigenen Angaben bundesweit führende Unternehmen für die Versorgung mit Kaffee & Co. im Mittelstand. Schwerpunkt der Tätigkeit ist die Entwicklung und der Vertrieb von Kaffee-Spezialitäten-Systemen. Ein Netz von über hundert Service-Technikern betreut die Kunden. Das Unternehmen bietet zudem auch Firmenführungen an. ■

[www.kaffee-partner-erlebniswelt.de](http://www.kaffee-partner-erlebniswelt.de)



ting und Tourismus GmbH bilden gemeinsam mit dem städtischen Büro für Friedenskultur, welches das Gesamtprojekt koordiniert, die Veranstaltergemeinschaft des 8. Afrika Festivals Osnabrück. ■

[www.osnabrueck.de/afrika](http://www.osnabrueck.de/afrika)



Schön und schwungvoll: Das neue Gebäude bietet unter anderem auch Raum für ein Kaffeemuseum und Kaffee-Seminare.

## Landkreis und Stadt nehmen teil am Projekt „Masterplan 100% Klimaschutz“

Das Bundesumweltministerium (BMU) hat das Projekt „Masterplan 100% Klimaschutz“ ins Leben gerufen. Gemeinsam mit 17 anderen Kommunen bekamen der Landkreis und die Stadt Osnabrück in Berlin den Zuschlag für die Teilnahme.

Berlin/Osnabrück. Projektziel ist es, den Ausstoß der Treibhausgase bis 2050 vor Ort um 95 % zu senken und den Energieverbrauch gegenüber 1990 zu halbieren. „Dass Stadt und Landkreis gemeinsam für dieses wegweisende Projekt nominiert wurden, spricht für die bisherigen Anstrengungen in Sachen Klimaschutz“, betonen Oberbürgermeister Boris Pistorius und Landrat Dr. Michael Lübbersmann. Die 18 ausgewählten Regionen sollen als „Schaufenster für den Klimaschutz“ dienen. Besonders attraktiv wird das Masterplan-Projekt dadurch, dass das Vorhaben bis zu 80 % vom BMU gefördert wird. Das Gesamtvolumen für den Landkreis beläuft sich dabei auf etwa 700 000 Euro und für die Stadt Osnabrück auf rund 741 000 Euro. ■



Urkunde für Osnabrück: Überreicht vom ehemaligen Minister Röttgen (M.).

## +++ Pressemeldungen +++ Pressemeldungen +++

**+++ Osning-Apotheke, Osnabrück:** Am 12. Juni wird das 50-jährige Bestehen gefeiert. Gegründet von Klementine und Werner Krieg, wird das Haus nach dem Verkauf 2005 von Apotheker Bernd Sehlmeier betrieben und heute von Anette Kleine-Hartlage geleitet. Die Nachfolge wird gesichert durch den Einstieg der Tochter von Bernd Sehlmeier, Anika Sehlmeier. Zum Jubiläum gibt es ein gemeinsames Logo mit der Partner-Apotheke Flora, Lüstringen. ■

**+++ TSO-DATA GmbH, Osnabrück:** Am 21. Juni 2012 lädt das Systemhaus zum Sommermeeting 2012 ein. Die Veranstaltung findet in der Artokratie IKTOMIA, dem neuen Gesamtkunstwerk von Volker-Johannes Trieb, in Osnabrück Sutthausen statt. ■

**+++ PRESTO GmbH & Co. KG, Bad Laer:** So heißt jetzt die Kampwerth Umwelttechnik GmbH & Co. KG, Produzent von Spezialmaschinen für die Abfallverdichtung. Die Umfirmierung sei das Ergebnis der Arbeit, die Inhaber, Geschäftsleitung und Mitarbeiter schufen. Geplant sei der Bau eines neuen Verwaltungsgebäudes. ■

**+++ BioConstruct, Melle:** Das Generalunternehmer KMG Inseneriehituse AS aus Estland gab den Auftrag für zwei Biogasanlagen und ermöglicht damit den Einstieg in den osteuropäischen Markt. ■

**+++ Sievert Handel Transporte GmbH (sht), Osnabrück:** Das Unternehmen intensiviert seinen Kurs in Richtung eines branchenübergreifenden Logistikdienstleisters und wird u. a. über 100 neue Sattelzugmaschinen und Spezialauflieger anschaffen. ■

**ZAUNANLAGEN**  
Industriezaun, Schmiedeeisern

**GARAGENTORE**  
Individuell für Sie gefertigt

**GEBR. BOCKMEYER**  
TÜR & TOR

Gebr. Bockmeyer • Am Laxtener Esch 9c • 49809 Lingen-Ems  
Telefon: 0591-8040420 • E-mail: bockmeyer@ngi.de • www.gebr-bockmeyer.de

**RAKERS**  
Computer und Software

 Neue Str. 9 - Lingen  
Tel. 0591 - 91233 - 0  
rakers-computer.de

Wechseln Sie jetzt  
Ihr Abrechnungssystem!



**Personalwirtschaft**

**Mehr als  
Personalabrechnung**

(sage HR - früher s+p HR)



„Krimispannung hoch 5“: So heißt die Lesung am 18. Juni in der IHK.

## Krimilesung in der IHK: „Spannung hoch 5“

„Krimispannung hoch 5“ heißt eine Lesung am Montag, 18. Juni 2012 (19.30 Uhr) in der IHK. Fünf Osnabrücker Autoren werden dort in je 15 bis 20 Minuten Einblick in ihre Krimis und deren Entstehung geben.

Mit dabei sind Harald Keller (Foto, l.), Autor u.a. von „Ein schöner Tag für den Tod“: Der Fall spielt in Nordholland, wo ein brennender Cadillac den Ehrgeiz von Ermittler van Bahrenfeld entfacht. Martin Barkawitz (2. v. l.) steckt als Autor u.a. hinter Jerry Cotton-Krimis. In der IHK wird er sein druckfrisches Buch „Kehrwieder“ vorstellen, in dem Provinzler Gregor Borchert in Hamburg auf Killer-suche geht. „Tod an der Hase“ heißt der Osnabrück-Krimi von Heinrich-Stefan Noelke (r.). Er schickt den Autor Hero Dyk auf Mördersuche. Beate Bößl (2. v. r.) wird „Tiefgefroren“ vorstellen, mit dem sie im Herbst 2011 den Wirtschaftskrimi-wettbewerb von F.A.Z.-Buch gewann. Marlies Kalbhenn liest ihre Kurzge-schichte „Damit nicht!“, für die sie 2011 den Nord Mord Award, den ersten Krimipreis Schleswig-Holsteins, bekam.

Mo., 18. Juni 2012, 19.30 Uhr, in der IHK, Neuer Graben 38, Osnabrück. Der Eintritt zur Lesung ist kostenlos. ■

## Meppen lädt zum Mandolinenkonzert

Am Sonntag, 24. Juni 2012, gibt es in Meppen ein Sommerkonzert mit dem Lingener Mandolinenkonzert, an dem etwa 25 Musiker mit Mandolinen, Mandoen, Gitarren, Bass und Akkordeon mitwirken. Das Konzert findet statt um 16.30 Uhr, Herrenmühle, An der Radde 1, in Meppen. ■



## Der „Sommer in der Stadt“ in Osnabrück ist da!



Das neue „Sommer in der Stadt“-Programm des Forum Osnabrück für Kultur und Soziales (FOKUS)

liegt vor. Auswählen kann man aus über 100 Angeboten. Klassiker sind etwa der Buster Keaton-Stummfilm mit Live-Musik auf dem Marktplatz (15.7.) oder „Folk im Viertel – Volk im Viertel“ (13.8.). Über 40 Kooperationspart-ner unterstützen die Veranstaltungen.

[www.fokus-os.de](http://www.fokus-os.de) ■

## Freilichtbühnen haben die Saison eröffnet!

Endlich! Die Saison der Freilichtbühnen hat begonnen. Die folgenden Termine aus der Region sollten Sie im Hinterkopf haben, wenn das Wetter schön ist und die Picknick-Tasche in Reichweite steht: Die Waldbühne Ahmsen spielt „Elisabeth – Engel der Armen“ (ab 24.6.) und als Kinderstück „Schneewittchen“ (seit 27.5.). In Bad Bentheim gibt es in diesem Jahr „Figaros Hochzeit – oder: Der tolle Tag“ (ab 16.6.) und „Das Dschungelbuch“ (seit 27.5.). Die Meller Waldbühne e.V. spielt „Otello darf nicht platzen“ (ab 30.6.) und begeistert bereits seit dem 13.5. mit dem Lindgren-Klassiker „Pippi Langstrumpf“ (Foto, u.) die Besucher. In Meppen darf man sich auf „Simba – König der Löwen“ (seit 27.5.) und „Crazy for You“ freuen (ab 23.6.). In Kloster Oesede läuft weiter „Heiße Ecke“ (ab 20.6.) und „Mirinda Zauberwind“ (ab 17.6.). Im Internet gibt es ein sehr gute Seite, die Bühnen, Adressen und Termine auflistet: [www.freilichtbuehnen.de](http://www.freilichtbuehnen.de) ■



Richtig lustig: Pippi Langstrumpf in Melle.

Wir bringen Sie auf über

# 30.000 Schreibtische

von Unternehmern, Führungskräften und Entscheidern. Jeden Monat.



Beste Kontakte.

Beste Geschäfte.

**MediaService**  
OSNABRÜCK ■ WERBUNG & MEDIEN

Im Nahner Feld 1, 49082 Osnabrück, Tel. 0541 5056620, [post@mediaservice-osnabrueck.de](mailto:post@mediaservice-osnabrueck.de), [www.mediaservice-osnabrueck.de](http://www.mediaservice-osnabrueck.de)



## Impressum

### Herausgeber

Industrie- und Handelskammer  
Osnabrück - Emsland - Grafschaft Bentheim

Neuer Graben 38  
49074 Osnabrück  
Telefon 0541 353-0  
Telefax 0541 353-122  
E-Mail: [ihk@osnabrueck.ihk.de](mailto:ihk@osnabrueck.ihk.de)  
[www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de)

### Redaktion

Frank Hesse (verantwortlich),  
Beate Bößl (bö), Telefon 0541 353-145  
oder E-Mail: [boessl@osnabrueck.ihk.de](mailto:boessl@osnabrueck.ihk.de)

### Verlag und Druck

Meinders & Elstermann  
GmbH & Co. KG  
Weberstraße 7  
49191 Belm

### Art Direction

gehrmann attoma plus  
Kai Alexander Gehrmann, Thomas Otte

### Anzeigen und Verlagsveröffentlichungen

MediaService-Osnabrück  
Inhaber: Dirk Bieler e.K.  
Im Nahner Feld 1  
49082 Osnabrück  
Telefon 0541 5056620  
Telefax 0541 5056622  
E-Mail: [post@mediaservice-osnabrueck.de](mailto:post@mediaservice-osnabrueck.de)

### Verantwortlich für Anzeigen

Timm Reichl  
zzt. gültige Preisliste Nr. 36 vom 1.1.2012

### Anzeigenschluss

Jeweils am 10. des Vormonats.  
Erscheinungsdatum: 6. des Monats.

### Bezugspreis

18,- Euro jährlich.  
Der Bezug der IHK-Zeitschrift erfolgt im Rahmen der grundsätzlichen Beitragspflicht als Mitglied der IHK.

IVW-geprüfte Auflage

Die mit dem Namen des Verfassers oder seinen Initialen unterzeichneten Beiträge stellen die Meinung des Verfassers dar.

Fotonachweise: M. Fickers: 23; fotolia.de: 6, 7, 8, 12, 15, 18, 24, 29, 30, 31, 32, 50; IHK: 4, 19, 20, 21, 26, 30, 38, Beilage; U. Lewandowski: 27; Meller Waldbühne e.V.: 42; H. Pentermann: Titelfoto, 5, 17, 18; PR: 4, 5, 7, 8, 11, 13, 14, 15, 19, 25, 26, 27, 28, 32, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42; A. Schröder: 42; H. Wekenborg-Placke: 18.

## Große Kundenzufriedenheit mit AHK-Netz

TNS Emnid hat im Auftrag des Bundeswirtschaftsministeriums und des DIHK 800 Unternehmen zur Zufriedenheit mit Auslandshandelskammern (AHKs) befragt. Neun von zehn Kunden sind mit der Arbeit der AHKs zufrieden und empfinden sie als „kompetent“ und „wichtig“. 97 % gaben an, sich wieder an eine AHK wenden zu wollen. 42 % sagten, mit Hilfe der AHKs ihren Export gesteigert zu haben, 39 % konnten neue Abnehmer gewinnen. „Unsere Auslandshandelskammern sind eine tragende Säule der deutschen Außenwirtschaftsförderung“, kommentierte Wirtschaftsminister Dr. Philipp Rösler. [www.dihk.de/ressourcen/downloads/ahk-kundenbefragung](http://www.dihk.de/ressourcen/downloads/ahk-kundenbefragung) ■

Vorschau  
Juli 2012

Initiative China



China bietet vielfältige Chancen für deutsche Unternehmen und ist nach wie vor weltweit der größte Wachstumsmarkt. In der nächsten Ausgabe berichten wir über die Wirtschaftsdelegationsreise des Landes Niedersachsen nach China und Japan und möchten Ihnen einen Eindruck der Aktivitäten regionaler Unternehmen in China geben. Wir zeigen Ihnen, wie wichtig interkulturelle Kompetenz für ein erfolgreiches Agieren auf dem chinesischen Markt ist und, welche neuen Trends für die nächsten Jahre im Reich der Mitte zu erwarten sind.

# 1000 Baustellen, 100 Schulen und eine Industriestadt



Büro-, Mannschafts-, Wohn-, Sanitär-, Dusch-, WC-, Lager- und Werkstatt-Container • Bank- und Sparkassengebäude • Kindergärten und Schulklassen • Lieferung sofort, europaweit.



*ELA-Premium-Mietcontainer  
... sind 1/2 m breiter*



**Mobile Räume mieten  
[www.container.de](http://www.container.de)**



ELA-Kontaktdaten als QR-Code für Ihr Smartphone.

ELA Container GmbH · Zeppelinstr. 19-21 · 49733 Haren (Ems) · Tel: (05932) 5 06-0

[info@container.de](mailto:info@container.de)



# Grün steht Ihnen gut

EWE Strom *business NaturWatt® fix*\*

## Verbessern Sie Ihr Umwelt-Image:

- 100 % Ökostrom und damit CO<sub>2</sub>-neutral
- Festpreis bis 30. Juni 2014\*\* – mehr Planungssicherheit für Ihre Stromkosten
- TÜV-zertifiziert
- Ideal ab einem Verbrauch von 10.000 kWh/Jahr



Energie. Kommunikation. Mensch. | [www.ewe.de](http://www.ewe.de)



\* Die Lieferung erfolgt zu den produktspezifischen Besonderen Vertragsbedingungen, nämlich für EWE Strom *business NaturWatt® fix* sowie im Übrigen zu den Allgemeinen Vertragsbedingungen für die Lieferung von Strom durch die EWE ENERGIE AG außerhalb der Grundversorgung. \*\*Bei Abschluss bis 30.6.2012. Ausgenommen sind Änderungen der gesetzlichen Steuern, derzeit ein Anteil von rund 25%.

## „Ausbildungsbotschafter“ – das neue Ausbildungsmarketing

IHK-Seminar schult Auszubildende in Rhetorik und Präsentation

Ausbildungsbotschafter sind Auszubildende, die Schülern ihren Ausbildungsberuf zielgruppengerecht vorstellen. Den Schülern dienen sie somit als Vorbilder bei der Berufsorientierung. Damit sie für die Arbeit als Ausbildungsbotschafter gut gerüstet sind, bietet die IHK Osnabrück – Emsland – Grafschaft Bentheim ihnen eine kostenlose halbtägige Schulung im Bereich Rhetorik und Präsentationstechniken an. Referentin ist die IHK-Ausbildungsberaterin Stephanie Staks, die wir um ein Interview gebeten haben.



Betreut das neue IHK-Angebot: Die  
IHK-Ausbildungsberaterin Stephanie Staks.

\_\_ Was steckt hinter der Idee der „Ausbildungsbotschafter“?

Viele Jugendliche verlassen die Schule ohne konkreten Berufswunsch. Sie ziehen eine Ausbildung nicht für sich in Betracht. Sie entscheiden sich meist für weiterführende Schulen, ohne zu wissen, dass eine Ausbildung aussichtsreiche Perspektiven eröffnet. Wir möchten diesem Trend entgegenwirken und Betrieben anbieten, ihre Auszubildenden zu sogenannten „Ausbildungsbotschaftern“ zu qualifizieren.

\_\_ Welche Vorteile ergeben sich für Betriebe?

Betriebe können die Ausbildungsbotschafter sehr gut für ihr Ausbildungsmarketing

einsetzen. Schüler werden auf die Unternehmen aufmerksam und diese erhalten über ihren Auszubildenden direkten Kontakt zu potentielltem Fachkräftenachwuchs. Außerdem wird der Auszubildende in Rhetorik und Präsentationstechniken geschult, was ebenfalls dem Betrieb zugute kommt. Weiterhin lernen sie, selbstsicher und kreativ etwas zu präsentieren. Und das ist für das ganze Berufsleben von Nutzen.

\_\_ Welche Teilnahmevoraussetzungen müssen die Auszubildenden haben, um als Ausbildungsbotschafter aktiv zu werden?

Sie müssen im zweiten Ausbildungsjahr sein und Freude an ihrer Ausbildung haben. Des Weiteren sollten sie Inhalte, Verlauf und die Vorteile der Berufsausbildung beschreiben können. Kenntnisse über das Auswahlverfahren von Bewerbungen im Betrieb, die beruflichen Perspektiven

und Beschäftigungsfelder sind ebenfalls wichtig.

## \_\_ Was sollten Betriebe organisatorisch beachten?

Betriebe und Auszubildende stellen den Kontakt zur Schule her und organisieren die

Schulbesuche eigenständig. Die Betriebe stellen ihre Azubis für die Schulbesuche frei und ersetzen eventuell entstehende Fahrtkosten.

Die kostenlose Schulung findet statt am 12. Juli 2012 (9 Uhr bis 13 Uhr) in Osnabrück. ■

## Informationen und Anmeldung

IHK, Stephanie Staks

Telefon 0541 353-495,  
oder [staks@osnabrueck.ihk.de](mailto:staks@osnabrueck.ihk.de)

## Termine

### Seniorexperten-Beratertage

19.06.2012 09:00 Uhr – 13:30 Uhr  
Lingen (IHK-Büro)  
26.06.2012 09:00 Uhr – 13:30 Uhr  
Nordhorn (IHK-Büro)  
03.07.2012 09:00 Uhr – 13:30 Uhr  
Osnabrück (IHK)

### NBank-Sprechtage

14.06.2012 09:00 Uhr – 18:00 Uhr  
Nordhorn  
26.06.2012 09:00 Uhr – 18:00 Uhr  
Osnabrück (IHK-Büro)  
27.06.2012 09:00 Uhr – 18:00 Uhr  
Meppen

### Steuerberater-Sprechtage

12.06.2012 14:00 Uhr – 17:00 Uhr  
Lingen (IHK-Büro)

## Sonder-Veranstaltungen

### „Fit in die Zukunft“ – Wettbewerbsvorteil Wissensmanagement

19.06.2012 ab 18:00 Uhr  
Osnabrück (IHK)  
(Teilnahme-Entgelt 15 €)

### IHK-Netzwerk Immobilienwirtschaft

Die Veranstaltung richtet sich an Immobilienverwalter, Makler, Gutachter, Architektur- und Planungsbüros, Bauträger, Wohnungsunternehmen, Finanzdienstleister und sonstige in der Immobilienwirtschaft tätige Unternehmen.  
(vgl. S. 19)

18.06.2012 16:00 Uhr – ca. 19:00 Uhr  
Nino Hochbau Kompetenzzentrum Wirtschaft  
Nino-Allee 11, 48529 Nordhorn

### IHK-Netzwerk Personal- und Organisationsentwicklung

Die Veranstaltung richtet sich an Personalverantwortliche. Sie bietet eine Plattform zum Erfahrungsaustausch zu fachbezogenen Themen. Zielgruppe sind Die Netzwerktreffen sind eine Mischung sein aus Vorträgen von externen Referenten und Erfahrungsaustausch.

03.07.2012 15:00 Uhr – 17:00 Uhr  
Hochschule Osnabrück  
Caprivistr. 30 A 49076 Osnabrück

### IHK-Erfinder- und Patentberatungen

Die IHK lädt ein zu kostenlosen Erfinder- und Patentberatungen. Das Angebot ist sowohl an Unternehmen (Industrie und Handwerk) als auch an freie Erfinder gerichtet.

Anmeldung: IHK, Karin Teismann, Tel. 0541 353-267 oder [teismann@osnabrueck.ihk.de](mailto:teismann@osnabrueck.ihk.de)

05.06.2012 14:00 Uhr – 17:00 Uhr  
03.07.2012 14:00 Uhr – 17:00 Uhr  
IHK, Osnabrück

### IHK-Veranstaltungsreihe „Standortfaktor Sicherheit“

(„Risikominimierung bei der Personalauswahl: Unmöglich im Zeitalter des Datenschutzes?“)  
Anhand der aktuellen Rechtslage werden Möglichkeiten und Grenzen so genannter „Pre-Employment-Checks“ dargestellt.

12.06.2012 16 Uhr – 18 Uhr  
IHK, Osnabrück,

### IHK-Veranstaltungsreihe „Wirtschaft trifft Wissenschaft“

Der Vortrag vermittelt einen allgemeinen Überblick der elektrischen Energie- und Antriebstechnik

21.06.2012  
SSB Duradrive GmbH, Salzbergen  
Teilnahmeentgelt 25 €

## IHK-Prüfungen

### Prüfung Beschleunigte Grundqualifikation Berufskraftfahrer + Prüfung Gefahrgutbeauftragte,

([www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de), Dok.-Nr. 35298)

12.06.2012 10:00 Uhr  
IHK, Osnabrück

### Sachkundeprüfung Bewachungsgewerbe

([www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de), Dok.-Nr. 35047)

21.06.2012 09:00 Uhr  
IHK, Osnabrück

### Prüfung Beschleunigte Grundqualifikation Berufskraftfahrer + Prüfung Gefahrgutbeauftragte

([www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de), Dok.-Nr. 35298)

26.06.2012 10:00 Uhr  
Deula, Freren

### Unterrichtungsverfahren Bewachungsgewerbe

([www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de), Dok.-Nr. 35050)

02.07. – 6. Juli 2012  
Deula, Freren, ganztägig

### Fachkundeprüfung Güterkraftverkehr, Straßenpersonenverkehr, Taxi und Mietwagen

([www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de), Dok.-Nr. 7353)

6.09. 2012, 09:00 Uhr, IHK, Osnabrück

Vorherige schriftliche Anmeldungen erforderlich!

# Seminare

## Außenwirtschaft

### Zollvergünstigungen durch Präferenzen

Das Seminar vermittelt Grundlagen für die Ausstellung und Anerkennung von Präferenznachweisen und die Anwendung der Kumulierung im Präferenzrecht.

05.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
 Nordhorn  
 Preis: 180,00 € Thomas Korfmacher

## Büromanagement

### Zeitgemäße Korrespondenz

Ziel des Seminars ist es, den Teilnehmern anhand praktischer Beispiele und Übungen zu zeigen, wie heute rationell und trotzdem individuell geschrieben werden kann.

11.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
 Osnabrück  
 Preis: 210,00 € Elisabeth Brunsmann

## EDV

### Power Point 2007 – Grundkurs

Ziel ist es, am Ende des Seminars eine Präsentation zu erstellen.

05./06.06.2012 09:00 – 16:00 Uhr  
 Osnabrück  
 Preis: 305,00 € Antje Brenner-Franke

## Für Auszubildende

### Telefonseminar für Auszubildende

Das Seminar bereitet darauf vor sich in schwierigen Situationen kundengerecht zu verhalten.

18.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
 Nordhorn

26.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
 Osnabrück  
 Preis: 155,00 € Horst Kannegießer

### First Aid in Sachen kundenorientierte Kommunikation

In dem Seminar werden die im beruflichen Leben notwendigen Regeln der Kommunikation und Umgangsformen vermittelt.

28.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
 Lingen  
 Preis: 155,00 € Walter Hennig

## Marketing/Vertrieb

### Kunden gewinnen und an sich binden durch Werbebriefe & Co.

In diesem Seminar wird vermittelt, wie Werbebriefe & Co. eingesetzt werden können, um Kunden an sich zu binden und Zusatzumsätze zu generieren.



Osnabrück  
 Emsland  
 Grafschaft Bentheim

Ein gutes Umfeld für Ihre Anzeigenwerbung:  
 Die Verlagsveröffentlichung

# Transport & Logistik

in der Augustausgabe. Themenschwerpunkte\*

- Transportlösungen im Vergleich
- Lager-/Kontraktlogistik
- Warehousing und Supply Chain Management
- Aktuelles aus der Branche

\* Änderungen vorbehalten

Anzeigenschluss: 11. Juli 2012  
 Erscheinungstermin: 7. August 2012



**MediaService**  
 OSNABRÜCK ■ WERBUNG & MEDIEN

Im Nahner Feld 1 · 49082 Osnabrück Telefon 0541 5056620  
 E-Mail: post@mediaservice-osnabrueck.de Telefax 0541 5056622

05.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
Osnabrück  
Preis: 200,00 € Karin Berner

## **Erfolgreich verkaufen am Telefon**

In dem Seminar wird trainiert, wie die Anzahl der Termine bei Neukunden und die Verkaufsausschlüsse am Telefon gesteigert werden können.

03.07.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
Osnabrück  
Preis: 200,00 € Nikolaus Rohr

## **Personal/Recht**

### **Aufbauseminar Lohn- und Gehaltsabrechnung**

Weiterführende Kenntnisse in der Lohn- und Gehaltsabrechnung sind Thema dieses Seminars.

04.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
Osnabrück  
Preis: 210,00 € Joachim Sukop

## **Persönliche Arbeits- und Führungstechniken**

### **IHK-Führungstraining Baustein 4: Rhetorik und Präsentationstechniken**

Dieser Baustein soll mit Hilfe von praxisorientierten Übungen Techniken vermitteln,

die dazu beitragen, die Arbeit sinnvoll zu planen.

01./02.06.2012 09:00 – 17:00 Uhr  
Osnabrück

06./07.07.2012 09:00 – 17:00 Uhr  
Osnabrück

Preis: 405,00 € Annette Wierschke

### **Konfliktmanagement – Konflikte verstehen und Lösungen herbeiführen**

In diesem Seminar wird vermittelt, wie man Konflikte am schnellsten erkennt und diese dann zielorientiert löst.

12.06.2012 09:00 – 16:00 Uhr  
Osnabrück

Preis: 200,00 € Michael Bümmerstede

## **Pressearbeit**

### **Pressearbeit kompakt**

Lesbare und werbefreie Pressemeldungen zu schreiben, ist Übungssache. Das Seminar greift Themen wie Pressekontakte, Pressefotos, Textideen oder die Erstellung eines Pressemitteilers auf. Verschiedene Schreibübungen runden das Seminar ab.

19.06.2012 09:00 – 16:30 Uhr  
Osnabrück

Preis: 160,00 € Beate Bößl

## **IHK-Lehrgänge**

### **Geprüfte(r) Verkehrsfachwirt(in)**

Die IHK startet im Herbst 2012 den Lehrgang zum/zur Geprüften Verkehrsfachwirt(in). Die Fortbildung vermittelt Kenntnisse, die zur Erfüllung qualifizierter Sachaufgaben und zur Übernahme von Leitungs- und Führungsaufgaben der mittleren Ebene befähigen. Hierzu dienen vertieftes branchenspezifisches Fachwissen sowie organisatorisch-methodische und dispositive Kenntnisse. [www.osnabrueck.ihk24.de/veranstaltungen](http://www.osnabrueck.ihk24.de/veranstaltungen) (Veranstaltungs-Nr. 16213175)

### **Geprüfte(r) Handelsfachwirt(in)**

Im Herbst beginnt die IHK den Lehrgang zum/zur Geprüften Handelsfachwirt(in). Die Fortbildung zum Geprüften Handelsfachwirt vermittelt Kenntnisse, die zur Erfüllung qualifizierter Sachaufgaben im Handel und zur Übernahme von Leitungs- und Führungsaufgaben der mittleren Ebene befähigen. [www.osnabrueck.ihk24.de/veranstaltungen](http://www.osnabrueck.ihk24.de/veranstaltungen) (Veranstaltungs-Nr.: 16213172)

## **Informationen und Anmeldung**

### **IHK, Torsten Falge**

Telefon 0541 353-473,  
Fax 0541 353-99473,  
[www.osnabrueck.ihk24.de](http://www.osnabrueck.ihk24.de)  
(Suchwort: Veranstaltungsdatenbank)



## **Informieren Sie sich!**

Für folgende IHK-Seminare und IHK-Veranstaltungen interessiere ich mich:

- 1 \_\_\_\_\_
- 2 \_\_\_\_\_
- 3 \_\_\_\_\_

Bitte senden Sie mir Informationen zu.

Coupon bitte per FAX an: 0541 353 412

Bitte senden Sie mir die aktuelle IHK-Weiterbildungsbroschüre kostenfrei zu

Bitte informieren Sie mich per Mail über aktuelle IHK-Weiterbildungsangebote. Senden Sie die Informationen an:

Meine Adresse:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_