

# SERVICELLEISTUNGEN AM NULLPUNKT?!

Waren die USA in den Jahren vor der Pandemie das Vorzeigeland in Thema Service und Kundenorientierung, sind sie jetzt am verkehrten Weg unterwegs.

---

*M.K. Haman, MSc*

*Interim Manager*

*www.haman.at*

---

> 35 JAHRE  
BERUFSERFAHRUNG

> 25 JAHRE  
FÜHRUNGS-  
VERANTWORTUNG

> 10 JAHRE  
INTERIM KOMPETENZ



*Verloren gegangene Serviceleistungen werden wieder Einzug halten und der Fachkräftemangel wird sich normalisieren, jedoch zu welchem Preis?*

Die USA waren in den Jahren vor der Pandemie für den Kundenservice und Kundenorientierung bekannt. „Der Kunde ist König und seine Wünsche sind unser Auftrag“.

Während und nach der Pandemie zeichnete sich jedoch ein ganz anderes Bild im Land der unbegrenzten Möglichkeiten ab. Der Slogan war dafür bekannt, das unmöglich erreichen zu können, im positiven Sinne. Der Wirtschaft und des Wohlstandes als klares Ziel vor Augen, genannt Kapitalismus.

Doch was veränderte sich? Selbst namhafte Hotels der 5 Stern Kategorie, konnten und können bis heute einen erwartbaren Servicelevel nicht aufrechterhalten. Zimmerservice zur Reinigung, Restaurants und selbst das Frühstück am Morgen, blieben den Gästen während der Pandemie verwehrt. Bei Fluglinien endlose Menschenschlangen am Serviceschalter, darauf wartend eine Ersatzbuchung, um den ausgefallenen Flug wegen Personalmangels zu erhalten. Ausgefallene Flüge wegen Personalmangel waren und sind keine Seltenheit mehr und verursachen Irritationen. Verursacht durch unterbrochene Lieferketten und Materialmangel, sind Konsumgüter nicht mehr in unbegrenzter Zahl und noch weniger sofort verfügbar. In Geschäften bleiben die Regale zum Teil leer. Nur wenige Beispiele für unzählige, die belegen welchem Verfall das Serviceland unterliegt. Doch ist es nur in den USA ein nicht zu ignorierendes Thema geworden, oder hat diese Welle auch Europa eingenommen?

Europa und im speziellen Mitteleuropa unterliegt der gleichen Thematik und einem Fachkräftemangel der besonderen Art. Die große Nachfrage am Arbeitsmarkt bestimmt den Preis und dieser spiegelt inzwischen keinerlei Realität wider.

---

*Inflation weicht der  
Rezession – wie geht es  
der Wirtschaft damit?*

---

*Ist es nur eine zeitlich begrenzte Laune der Wirtschaft, oder ist es nun „state of the art“?*

Durch die erhöhten Energiekosten, Frachtpreise und unterbrochenen Lieferketten, werden speziell KMUs in den vorzeitigen, ungewollten Ruhestand getrieben und müssen die Flagge streichen. Dies wiederum, schüttet Benzin in das Feuer der Rezession in Europa und eine erhöhte Arbeitslosigkeit ist die Folge daraus. Arbeitskräfte werden frei und das Pendel der Verfügbarkeit schlägt in Richtung Überangebot.

*KMUs sind der Wirtschaftsmotor und der größte Arbeitgeber Europas. Werden diese von der jeweiligen Politik entsprechend gewürdigt und „serviciert“?*

Serviceleistungen werden, getrieben durch das Fachkräfteüberangebot, wieder Einzug halten, jedoch zu welchem Preis, denn durch die Pandemie, Ukrainekrieg, Energiekrise und nicht zuletzt die unabwendbare Rezession, wird die Kaufkraft im europäischen Raum wesentlich geschwächt. Als Kettenreaktion, werden die Absätze der einzelnen Unternehmen, speziell im gewerblichen Bereich, negativ beeinflusst.

Das der „starke“ Euro gegenüber dem US-Dollar enorm schwächelt, muss der EZB und einzelnen Regierungen angelastet werden, deren Aufgabe es gewesen wäre, entsprechende Gegenmaßnahmen und Regulierungen einzuleiten. Dieser hausgemachte Cocktail wird nicht vielen bekommen und einigen Unmut produzieren, in der politischen Fabrik der EU. Und am Ende zahlt, einmal mehr, der Endverbraucher und die gewerbliche Wirtschaft die politische Zeche.



[www.hca-consulting.at](http://www.hca-consulting.at)