

Forschung

HIGHTECH-STRATEGIE

Auch eine Eisdiele muss gemanagt werden

80 verschiedene Eissorten, nur allerfrischste Früchte: Speiseeis-Hersteller Camerin ist kreativ und erfolgreich. Bei der systematischen Gestaltung seiner Dienstleistungen hatte er vor allem sozialwissenschaftliche Fragen im Blick: Ein Thema für das Zukunftsfeld "Innovative Arbeitswelt" der Hightech-Strategie der Bundesregierung.



Marcello Camerin bietet Eis als Dienstleistung

Foto: Reinhard Myritz

Selbst das Fernsehen hat sich schon für Marcello Camerins Appelwoi-Eis interessiert. Das kann man nicht nur in seinem Eiscafé im hessischen Stadtallendorf genießen. Der staatlich geprüfte Diplom-Speiseeishersteller hat inzwischen 18 Partner, die er mit seinem Eis und seinem Knowhow beliefert.

Hightech-Eis?

Eine Eisdiele als Thema der Hightech-Strategie? Keinesfalls abwegig, wird unsere Wirtschaftsleistung doch mittlerweile zu 70 Prozent durch Dienstleistungen erzielt. Die systematische Gestaltung moderner Dienstleistungen und ihr Management ist somit ein wesentlicher Aspekt unserer Arbeit von morgen.

Dabei geht es weniger um technische Aspekte, wobei Internet und intelligente Maschinen oft eine Rolle spielen. Es geht vielmehr um sozialwissenschaftliche Fragen. Wie kann ich mein Dienstleistungsangebot unter Nutzung moderner Technik kundengerecht und wachstumsorientiert weiterentwickeln? Man spricht hier von "Service Engineering", also der strukturierten Entwicklung von Dienstleistungen.

Im vom Bundesforschungsministerium unterstützten Projekt ProDiK (Integriertes Produktivitätsmanagement für Dienstleistungen in KMU) entwickelte das Institut für Technik der Betriebsführung (itb) zunächst einen Werkzeugkasten. Mit diesem ermitteln Berater zusammen mit dem Unternehmer, wie die angebotenen Dienstleistungen verbessert und ausgeweitet werden können und sich vermarkten lassen.

Mit dem Service Navigator, dem Kompass für den Mittelstand, wird die

SCHWERPUNKTE

- Hightech-Strategie
- Digitale Wirtschaft und Gesellschaft
- Nachhaltiges Wirtschaften und Energie
- Gesundes Leben
- Innovative Arbeitswelt
- Zivile Sicherheit
- Mobilität der Zukunft
- Photonik

DAS THEMA DURCHSUCHEN:

Suchbegriff



SUCHEN

Weitere Informationen

- [Projekt ProDiK](#)
- [Eisdienstleister Camerin](#)
- [Baufirma Eberle](#)

Dienstleistungsproduktivität gemessen und bewertet. Aus einer Rückschau auf die letzten Jahre definieren sich Ziele und Projekte für die Zukunft.

Höhere Produktivität durch zusätzliche Dienstleistungen



Franchisepartner beraten

Foto: Reinhard Myritz

Das funktionierte auch bei Eishersteller Camerin, bei dem natürlich Technik notwendig ist. Diese ist aber auch gleichzeitig ein betriebswirtschaftliches Problem. Eine Eismaschine kostet rund 25.000 Euro. "Ich habe fünf dieser teuren Investitionen", sagt Camerin, "und sie waren ursprünglich gerade einmal vier Stunden täglich im Einsatz. 20 Stunden am Tag war mein Kapital tot."

Mit diesem Zustand wollte er sich nicht zufriedengeben. Eine größere Auslastung der Betriebsmittel und damit eine höhere Produktivität aber sind nur mit einer

deutlichen Steigerung des Vertriebs zu schaffen. Zunächst entwarf Camerin ständig neue Eissorten, insgesamt 80. Vielfalt allein aber genügte ihm nicht. Um höchste Qualität zu gewährleisten, verwendet er frische Früchte für seine Eismasse und verzichtet ganz auf Farb- oder Konservierungsstoffe. Hinzu kommen für Gäste mit bestimmten Unverträglichkeiten laktose-, gluten- und cholesterinfreie Eissorten. Damit setzt er sich von seinen Konkurrenten durch besondere Dienstleistungen ab - nicht zuletzt auch von industriellen Eisherstellern.

Eine weitere Idee ist der Vertrieb von "Eisbomben" für besondere Feierlichkeiten, die er selbst effektiv präsentiert. Wesentlich war dann das Marketing, um seine Produkte als bekannte Topmarke zu präsentieren sowie sein Internetauftritt.

Schlüsselfertige Existenzen

Entscheidend für seinen Erfolg und das starke Wachstum seines Unternehmens ist sein Franchise-Konzept und seine Beratungsleistung für andere Unternehmen. Reagierte er anfangs lediglich auf Lieferanfragen nach seinem Eis, bietet Camerin heute sogar schlüsselfertige Existenzen an.

Mittlerweile erarbeitet er mit mindestens drei Interessenten jährlich systematisch Business- und Liquiditätspläne und hilft ihnen damit in eine erfolgreiche Selbstständigkeit. Dabei geht es natürlich um eine "Lizenz" zum Verkaufen seines Eises. Aber dies kann wie bei einer von ihm beratenen Bäckerei eingebunden sein in völlig neue Verkaufskonzepte. So wurde aus einer Bäckerei ein "Genussraum" mit weiteren Angeboten neben Backwaren und Eis, etwa einer Nudeltheke und der Möglichkeit zum Verweilen.

Servicegedanke im Handwerk

Der Dienstleistungsgedanke muss allerdings auch bei Handwerksbetrieben - beispielsweise in der Baubranche - bewusster gemacht werden, so Ewald Heinen und Giuseppe Strina vom itb. Vielen Betrieben ist nicht bewusst, dass sie bei der Planung einer Leistung eine wichtige Dienstleistung anbieten. Dies sollte ganz systematisch und auf der Basis eines wissenschaftlich untermauerten Konzepts geschehen. Wenn sie besondere fachliche Schwerpunkte ihrer Planungsleistung besitzen, ist es naheliegend, diese als Alleinstellungsmerkmal besonders anzubieten und sich gegebenenfalls auch honorieren zu lassen.

Ein Beispiel dafür ist die Firma Otto Eberle in Landau. Die Juniorchefin Heike Eberle will Seniorinnen und Senioren und ihren Angehörigen helfen. Ihre Firma will erste Anlaufstelle sein, wenn es um Wohnraumanpassungen und -änderungen im und um das Haus geht.



Bauunternehmerin Eberle

Foto: Reinhard Myritz

Die besondere Dienstleistung ist dann das Senioren-Service-Sorglospaket, bei dem die Firma die Handwerker koordiniert und die fachgerechte Ausführung überwacht. Dieses "offene Ohr" für Senioren ist ein Aspekt der modernen Dienstleistung, die sich auch bei Familie Eberle wirtschaftlich positiv ausgewirkt hat.

Dienstag, 3. März 2015

[^ nach oben](#)



TWITTER
Folgen



RSS-FEEDS
Abonnieren



YOUTUBE
Abonnieren



BUNDESREGIERUNG

Bundeskanzlerin
Bundeskanzleramt
Bundeskabinett
Bundesministerien
Bundespresseamt
Staatsministerin für
Kultur und Medien
Beauftragte für
Migration, Flüchtlinge
und Integration

THEMEN

Afghanistan
Bildung
Bürgerfest "Mut zur
Freiheit" am 9.
November 2014
Bürokratieabbau und
bessere Rechtsetzung
Demografiestrategie:
Politik für alle
Generationen
Deutsche Einheit
Energiewende
Entwicklungspolitik
Erinnern und Gedenken
Euro
Europa
Forschung
Freihandelsabkommen
G7 / G8 / G20
Nachhaltigkeitsstrategie
Tipps für Verbraucher

AKTUELLES

Artikel
Pressemitteilungen
Pressekonferenzen
Regierungserklärungen
Reden
Interviews
Namensbeiträge
Gesetzesvorhaben und
Neuregelungen

PUBLIKATIONEN

Infomaterial
Bulletin
Bundesregierung
aktuell
Fakten zur
Regierungspolitik
Newsletter
Nachhaltigkeit
Rundbrief Ausbildung
Jugendmagazin
schekker
Stichworte zur
Sicherheitspolitik
Öffentlichkeitsarbeit
der Bundesregierung

MEDIATHEK

Fotos
Videos
Podcast
Die Woche der
Kanzlerin
Live aus dem
Kanzleramt

SERVICE

Infomaterial
Newsletter und Abos
Gesetze
Bulletin
Glossar
Archiv
Benutzerhinweise
Kontakt
Datenschutzerklärung