

Wie Firmen ihre Kunden berühren

Im Buch „Touchpoint Unternehmen“ erklärt Autorin Anne Schüller, wie Unternehmen mit Kunden auf Tuchfühlung gehen können.

Innsbruck – In ihrem 2012 erschienenen Buch hat die Marketingexpertin Anne Schüller bereits ihr Konzept der „Touchpoints“ vorgestellt: Touchpoints sind Kontaktpunkte, an denen Kunden mit Marken und Unternehmen in Berührung kommen. Diese Berührungspunkte sind vielfältig: Zu den direkten Touchpoints mit Produkten und Mitarbeitern beispielsweise kommen zahlreiche indirekte wie Presseberichte, Mundpropaganda oder Internet-Foren hinzu. Und dann gelte es auch noch, auf die internen „Touchpoints“ zu achten, die es zwischen Mitarbeitern, Führungskräften und der Organisation gibt.

In ihrem neuesten Buch konkretisiert Schüller die Folgen für die Organisation und das Management eines „Touchpoint-Unternehmens“ und zeigt anschaulich, auf welche radikalen Veränderungen sich Firmen und Führungskräfte einstellen müssen. „Heute entscheiden vor allem die

Kunden und Mitarbeiter darüber, ob neue Kunden kommen und wer die besten Talente gewinnt“, unterstreicht Schüller. Viele Firmen seien in alten Strukturen gefangen. „Sie werden nicht am Markt, sondern an ihren Strukturen scheitern“, ist die Autorin überzeugt.

Der grundlegende und rasante Wandel der Arbeitsverhältnisse ist nicht nur für viele Arbeitnehmer, Gewerkschaften und Interessenvertreter zu schnell gekommen, sondern auch viele Chefs sind noch wenig eingestellt auf die nach 1980 Geborenen und durch digitale Medien sozialisierten „Digital Natives“ – also auf Mitarbeiter ohne klassischen Arbeitsvertrag, Freelancer, Zeitarbeiter oder Interimsmanager. „Unternehmen werden zu Drehkreuzen, zu Oasen für digitale Nomaden und von Kollaborateur-Satelliten umkreist. Diese Mitarbeiter wollen nicht gemanagt werden“, prophezeit Schüller. Nachsatz: „Kunden übrigens auch nicht.“ (TT)

Der Buchtipp

Strategien für die neue Wirtschaftswelt

Anne Schüller. Das Touchpoint Unternehmen. Erschienen im Gabal Verlag, 367 Seiten, 30,80 Euro.



Ein Buchtipp von www.business-bestseller.com/tt



Ein wichtiger Berührungspunkt mit Unternehmen sei die Mundpropaganda, sagt Autorin Schüller. Wodicka



Bundesgärtner Manfred Mair öffnet täglich die Pforten zum Innsbrucker Hofgarten und kümmert sich um die Grünflächen und Pflanzen. Foto: Bathelt

Der Pflanzenkenner jätet auf kaiserlichen Spuren

Manfred Mair steht als Gärtner im Dienste des Bundes und muss seinen Pflanzen und Bäumen Krankheiten von den Blättern ablesen können.

Von Julian Bathelt

Innsbruck – Die Tiroler Landesfürsten Friedrich IV. und Ferdinand II., Kaiserin Maria-Theresia und der Wipptaler Manfred Mair haben eines gemeinsam: Sie alle trugen und tragen quer durch die Jahrhunderte zur Gestaltung des Innsbrucker Hofgartens bei.

Während sich die Habsburger Monarchen mehr um die Errichtung des denkmalgeschützten Bundesgartens bemühten, ist der 47-Jährige einer von rund 15 aktiven Gärtnern. „Mich fasziniert es, einen Samen zu setzen, die Pflanze beim Wachsen zu beobachten und sie zu pflegen“, erklärt Mair seine Berufsideologie.

Seit 25 Jahren betreut er die

Grünflächen des zur Hofburg gehörigen Gartens und ist in die Position des Bundesgärtners durch Zufall geraten. „Eigentlich habe ich in einem Zierpflanzenbaubetrieb gelernt. Irgendwann wollte ich mich verändern und bin über die Landarbeiterkammer im Hofgarten gelandet. Hier musste ich mich komplett umstellen“, erinnert er sich.

Im knapp zehn Hektar großen Areal gehört mehr zu seinen Tätigkeiten, als mit Zierpflanzen umzugehen. Das Jäten und Bepflanzen der Beete im Frühjahr, das Laubblasen im Herbst oder der Baumschnitt und die Sanierung der Parkbänke im Winter bringen mit dem Jahreszeitenwechsel einen ständigen Wandel der Tätigkeiten. „Zurzeit installiere ich eine vollautomatische

Bewässerung im Hofgarten“, erzählt der handwerklich begabte Gärtner.

Überdies brauchen Gärtner ein extrem umfangreiches Fachwissen, meint Mair. Ein guter Gärtner könne sich fast mit einem Tierarzt vergleichen, hat ihm jemand auf der Berufsschule erklärt. Da Pflanzen – gleich wie Tiere – nicht sprechen können, müssten Gärtner Krankheitssymptome erkennen. „Warum hat die Pflanze plötzlich ein gelbes Blatt? Passt etwa das Licht oder der Boden nicht?“, sind typische Fragen, denen Mair nachgeht.

Nachgehen müsse er auch Besuchern, welche die Parkordnung nicht einhalten. „Betrunkene Jugendliche sind oft eine Katastrophe und zerstören Beete“, klagt Mair. Da

erfreut er sich lieber an den gerade schön blühenden Tulpen und erinnert alle Hobbygärtner, jetzt im Frühling das Düngen nicht zu vergessen: „Rasen und Sträucher fleißig mit Stickstoffdünger düngen, damit die Pflanzen ein saftiges Grün bekommen.“

TT-Berufsporträt

Voraussetzungen: Gärtner brauchen Liebe zur Natur, Interesse an Pflanzen, handwerkliche Begabung und die Bereitschaft, sich breites Fachwissen aneignen zu wollen.

Ausbildung: Der Lehrberuf zum Gärtner dauert drei Jahre und wird an den Fachberufsschulen für Gartenbau in Rotholz sowie an der Berufsschule für Garten, Raum und Mode in Innsbruck bzw. Hall angeboten.

Bewerber müssen lange warten

Wien – Die österreichischen Arbeitgeber reagieren oft spät oder gar nicht auf Bewerbungen, wie aus einer Umfrage von karriere.at unter 704 Beschäftigten hervorgeht.

Demnach erhielten 39 Prozent der Bewerber erst nach mehreren Wochen eine Rückmeldung, 30 Prozent hörten gar nichts und 26 Prozent

berichteten von „längeren Wartezeiten“. Von „nur positiven Erfahrungen“ im Bewerbungsprozess berichten lediglich fünf Prozent der Befragten.

Die Arbeitnehmer zeigen sich also mit dem Umgang der Unternehmen mit den Bewerbungen unzufrieden, bei den Arbeitgebern ist das

Problembewusstsein hingegen gering ausgeprägt. Von den befragten 181 Firmen gelobten dagegen 38 Prozent, binnen 24 Stunden den Eingang zu melden, 45 Prozent gaben an, innerhalb von zwei Wochen Bescheid zu geben. 17 Prozent gestanden jedoch noch einen gewissen Aufholbedarf ein. (TT)



Der Migrant Girls' Day gab Mädchen Einblicke in viele Berufe. Multikulturell

Karrierechancen für junge Migrantinnen

Innsbruck – Eine besondere Berufsorientierung wurde Mädchen mit Migrationshintergrund am Donnerstag geboten. Zum 12. Mal veranstaltete der Verein Multikulturell den „Migrant Girls' Day“ – analog zum „Girls' Day“.

Mädchen der 7. bis 9. Schulstufe hatten die Gelegenheit, Einblicke in die Berufswelt zu gewinnen und Berufe abseits von Rollenklischees kennen zu lernen. Auch dieses Jahr machten zahlreiche Betriebe wie die Frauenklinik, das Landestheater, die IVB sowie viele kleinere Betriebe mit. (TT)

Karrieren und Aufsteiger



Christina Visinteiner (l.) und Patricia Pernlochner. Foto: CP Blumen

Duo startet in die Selbstständigkeit

Innsbruck – Die beiden Tirolerinnen Christina Visinteiner (26 Jahre) und Patricia Pernlochner (24 Jahre) übernehmen künftig das Blumengeschäft im Fruchthof Innsbruck und wagen am 2. Mai mit dem Unternehmen „CP Blumen-Charisma“ den Schritt in die Selbstständigkeit. (TT)



Misslinger (r.) folgt Graber als Aufsichtsratschef der RLB Tirol. Foto: Raiffeisen

RLB Tirol mit neuen Kontrolloren

Innsbruck – Michael Misslinger wurde zum neuen Aufsichtsratsvorsitzenden der Raiffeisen-Landesbank Tirol AG gewählt und folgt Josef Graber nach. Peter-Roman Bachler und Johannes Gomig wurden als Stellvertreter bestellt und bilden mit Misslinger das Präsidium des Aufsichtsrats der RLB Tirol. (TT)

Tiroler Aufsteiger gesucht

Tiroler machen Karriere. Sie sind ein heimisches Unternehmen, das eine Stelle neu besetzt? Sie sind Tiroler und steigen im In- oder Ausland die Karriereleiter hinauf? Die TT holt Tiroler Köpfe vor den Vorhang. Senden Sie uns ein Foto sowie einige kurze Infos zur Person und zur neuen Tätigkeit an:

chancen&karriere@tt.com

