



## Der Mindestlohn und die Folgen

Seit 1. Januar 2015 gilt der in Deutschland der gesetzliche Mindestlohn von 8,50 Euro. Nach einer Umfrage des Ifo-Instituts unter 6.000 Unternehmen sieht sich jedes dritte Unternehmen im Dienstleistungssektor davon betroffen.

**Die Reaktionen sind indes unterschiedlich:** Knapp die Hälfte plant zu nächst keine Änderungen. Etwas mehr als die Hälfte will reagieren – am häufigsten mit Preiserhöhungen, Personalabbau oder der Kürzung von Sonder-

zahlungen. Geplant ist auch, Arbeitszeiten zu kürzen und weniger zu investieren, um die höheren Kosten des Mindestlohns aufzufangen. Inzwischen geht es aber schon lange nicht mehr um die Höhe des Mindestlohns selbst, sondern um die damit verbundenen Aufwände. Denn: Trotz aller Informationen sind die Vorschriften für die Unternehmer nach wie vor nur schwer verständlich und die vorgesehenen Verfahren und Dokumentationspflichten sehr bürokratisch.

**Unnötige Bürokratie:** Tatsächlich enthalten die Vorschriften zum gesetzlichen Mindestlohn eine Reihe von Regelungen, die den Bürokratieaufwand deutlich erhöht haben. Häufig han- »

### Weiter im Text!

2015 gewährt keine Verschnaufpause. Wirtschaftlich stehen viele Zeichen auf Wachstum: Der niedrige Ölpreis hilft. Auch der Produktivitätsgewinn durch globale Erreichbarkeit, schnelle Verfügbarkeit von Daten und permanente Kommunikation führt zu Wachstum. Die deutsche Wirtschaft ist der Wachstumsmotor der Eurozone. Damit sehen auch die Dienstleister einem vielversprechenden Jahr entgegen. Aber wir kennen auch die internationalen Risiken, die Folgen des Embargos gegen Russland bezahlt auch die deutsche Wirtschaft. Und dann gibt es einen Bereich in der deutschen Politik, der uns Dienstleister direkt betrifft. Sagen wir es ehrlich: Mit dem Mindestlohn mag man sich anfreunden, mit den Dokumentationspflichten sicher nicht. Auch die Rente mit 63 ist ein Irrweg. Auf der Agenda stehen weitere politische Projekte, die für uns Dienstleister von großer Tragweite sind. Die Stichworte lauten: Entgeltgleichheit, Geschlechterquote, Arbeitsstättenverordnung, Regulierung von Minijobs und vieles mehr. Es bleibt also auch 2015 – positiv ausgedrückt – viel Raum zum Wirken und Gestalten für den BDD. Wo dabei die Schwerpunkte liegen, lesen Sie in dieser Ausgabe des DienstleisterJournal. Im Namen des BDD-Präsidiums wünsche ich uns allen Durchsetzungskraft und nachhaltigen Erfolg. Eine spannende Lektüre wünscht Ihnen Ihr



**Uwe Goebel, BDD-Präsident**  
[praesidium@bdd-online.de](mailto:praesidium@bdd-online.de)

### INHALT

- 1\_Mindestlohn und die Folgen
- 2\_Interview: Stefan Genth, BDD
- 3\_Porträt: Andrea Nahles
- 4\_Minijobber: akut gefährdet
- 5\_Recht: Zeugnis/Personalakte
- 6\_Region OWL
- 7\_Region Nordwest
- 8\_Region Nordwest/News



In einem Aufwasch? Nein, so einfach ist das neue Mindestlohngesetz leider nicht.

ternehmen bedeuten, dass sie über mehrere Stufen hinweg für eine Einhaltung der Mindestlohnvorschriften Sorge tragen müssten. Ein derartiger Kontrollaufwand ist nicht handhabbar, insbesondere für den Mittelstand.

**Unklar ist beispielsweise auch, ob und wie bei** schwankenden Arbeitszeitaufkommen ein verstetigter Lohn bezahlt werden darf. Es führt zu einem erheblichen bürokratischen Aufwand, wenn aufgrund kalendertäglicher monatlich unterschiedlicher Arbeitszeitvolumen kein verstetigtes monatliches Entgelt mehr gezahlt werden kann. Die Deutsche Rentenversicherung (Betriebsprüfungsdienst) hat sich für eine Jahresbetrachtung anstatt einer Monatsbetrachtung ausgesprochen. Das sollte gesetzlich klargestellt werden.

**Auch Minijobs werden durch die Aufzeichnungspflicht** der Arbeitsstun-

delt es sich dabei um vermeintlich „kleine Baustellen“, bei denen aber einige wesentliche Änderungen bereits zu deutlichen Erleichterungen führen können. Da wäre zum Beispiel die Haftung für Werk- und Dienstverträge: Bis-

her ist immer noch unklar, ob die Haftung des Arbeitgebers für die Zahlung von Mindestlohn sich auf eine Generalunternehmerhaftung beschränkt oder alle Werk- und Dienstverträge erfasst. Letzteres würde selbst für kleinste Un-

## Stefan Genth, BDD-Geschäftsführer: „Nicht im

**Erstes Fazit: Was muss diese Bundesregierung schleunigst in Angriff nehmen, was ist bereits auf einem guten Weg?**

Das Wichtigste: Der Konjunkturmotor brummt. Die Bundesregierung hat 2014 zahlreiche Reformvorhaben – einige davon schmerzhaft – auf den Weg gebracht. Sie muss jetzt in Bewegung bleiben und darf sich nicht im alltäglichen Kleinklein verlieren. Debatten wie die um die Abschaffung der Kalten Progression, der

„Der BDD hilft Ihnen, in aktuellen Rechtsfragen den Überblick zu behalten.“

Energiewende und der Digitalisierung der Wirtschaft müssen konzentriert weitergeführt werden.

**Der Mindestlohn beschäftigt die ganze Branche. Was raten Sie den Dienstleistern bei der Umsetzung?** Jeder einzelne Unternehmer ist ge-

fordert, Wachsamkeit und Umsicht sind notwendig. Bei den vielen Unklarheiten im Gesetz wird jetzt vieles an den Gerichten entschieden. Verbände wie der BDD helfen dabei, den Überblick über Urteile und aktuelle Rechtsprechung zu behalten und die eigene Geschäftspraxis rechtskonform zu gestalten. Daher mein Rat: Wenden Sie sich an Ihre Ansprechpartner in den Regionalverbänden, dort werden sie kompetent beraten!

den deutlich bürokratieintensiver. Und das, obwohl die Gefahr der Stundenmanipulation bei Minijobs nicht größer ist als bei anderen Tätigkeiten. Im Gegenteil: Da Arbeitskosten pro Stunde bei Minijobs durch die 28-prozentige Pauschalabgabe höher sind als bei

„**Jetzt ist die Bundesregierung am Zug.**“

Stefan Genth, BDD-Geschäftsführer

sv-pflichtigen Arbeitsverhältnissen, ist bei Minijobs eher mit weniger Manipulationen zu rechnen.

**Die Probleme waren nicht unbekannt.** Ärgerlich ist bei allen Punkten vor allem: Die heutigen Probleme und Unklarheiten wurden bereits in einem frühen Stadium des Gesetzgebungsprozesses von den Wirtschafts- und Branchenverbänden adressiert. Vor allem im Bundesministerium für Arbeit und Soziales verhallten die alternativen Vorschläge allerdings größtenteils ungehört. Die Konsequenz: Bürokratischer Mehraufwand für alle – auch für

## Wer ist eigentlich ...

... Andrea Nahles? Die Politikerin (44) ist trotz ihres Alters bereits ein SPD-Urgestein. Sie trat bereits 1988 als Achtzehnjährige in die Partei ein. Von 1993 bis 1995 war sie Landesvorsitzende der JuSos in Rheinland-Pfalz, von 1995 bis 1999 war sie deren Bundesvorsitzende. 1998 zog sie erstmals in den Deutschen Bundestag ein. Mitglied im SPD-Parteivorstand ist sie seit 1997, seit 2003 gehört sie dem SPD-Präsidium an. 2009 wurde sie Generalsekretärin und stellvertretende Vorsitzende der SPD, 2013 Bundesministerin für Arbeit und Soziales. Nahles ist Mitglied der IG Metall und gilt zu Recht als gewerkschaftsnah. Sie profilierte



sich 2002 als Gegnerin der Arbeitsmarktreform „Agenda 2010“ und ist seitdem eine der Führungspersönlichkeiten des linken Flügels der SPD. Andrea Nahles ist verheiratet und Mutter einer Tochter.

die diejenigen, die längst über Mindestlohn gezahlt haben.

**Denn inzwischen kann die Politik die Kritik** allerdings nicht mehr als das „übliche Gemecker“ der Wirtschaft abtun. Auch behördliche Akteure und

Vertreter der Judikative äußern sich kritisch. So bemängelte etwa die Präsidentin des Bundesarbeitsgerichts (BAG) kürzlich, dass aufgrund der zahlreichen Unklarheiten mit einer Klagewelle an den Arbeitsgerichten zu rechnen sei. Das beschäftigt die Gerichte »

## alltäglichen Kleinklein verlieren!“



Optimistisch und energisch:  
Stefan Genth, BDD-Geschäftsführer

### **Erbschaftssteuer: Auf was sollte die Bundesregierung unbedingt Rücksicht nehmen?**

Nach dem Urteil des Bundesverfassungsgericht aus dem vergangenen Jahr ist jetzt der Gesetzgeber gefordert, bis Juli 2016 ein neues Gesetz

zur Erbschaftssteuer zu verabschieden. Für die weitgehend mittelständisch geprägten Mitglieder des BDD lautet die gute Nachricht: Die Urteilsbegründung des Gerichts sieht weiterhin vor, kleine und mittlere Unternehmen, „die in personaler Verantwortung geführt werden“, steuerlich zu begünstigen, um Arbeitsplätze zu erhalten. Die Bundesregierung sollte diese Auflage dringend beherzigen. Der BDD wird sie daran erinnern.

## Minijobs in Gefahr?

**Unzählige Beschäftigungsverhältnisse im Dienstleistungssektor** sind Minijobs. Ein großer Teil der Gesamtstundenleistung der Branche wird dadurch abgedeckt. Für die Flexibilität der Unternehmen, aber auch für die Flexibilität vieler Arbeitnehmer (etwa Studenten, Schüler, Rentner, Mütter) sind Minijobs unverzichtbar. Ihr flexibler Einsatz ermöglicht es der Branche Auftragslage und Personaleinsatz aneinander anzupassen und so Servicequalität sicherzustellen.

**Und doch gibt es Bestrebungen, die Beschäftigungsform** zu regulieren. Im Koalitionsvertrag haben sich CDU/CSU und SPD darauf geeinigt, die „Übergänge aus geringfügiger in sozialversicherungspflichtige Beschäftigung zu erleichtern“. Die Bundesländer sind darüber hinaus der Überzeugung, dass Minijobs keine existenzsichernden Einkommen und

„**Die Politik muss wissen, dass Minijobs für Arbeitgeber und Arbeitnehmer gleichermaßen eine große Bedeutung haben.**“

Stefan Genth, BDD-Geschäftsführer

Rentenansprüche ermöglichen und fordern daher, Vorschläge zu entwickeln, wie Minijobs entweder beseitigt oder in reguläre Beschäftigung überführt werden können.

**Der BDD wirkt dieser Entwicklung entgegen** und trägt dazu bei, die Akteure zu sensibilisieren. „Die Politik muss wissen, dass Minijobs für Arbeitgeber und Arbeitnehmer gleichermaßen eine große Bedeutung haben“, fordert BDD-Bundesgeschäftsführer Stefan Genth in Berlin. „Gleichzeitig müssen aber auch die Dienstleister die gesetzlichen Rechte der Minijobber und die eigenen Pflichten als Arbeitgeber kennen und achten.“ Als Ansprechpartner stehen dafür die BDD-Geschäftsstellen gern zur Verfügung.

**Wenn alle an einem Strang ziehen, wird es auch weiterhin Minijobs** geben können – oder die reguläre sozialversicherungspflichtige Beschäftigung für beide Seiten so attraktiv gemacht, dass sie eine echte Alternative darstellen kann. Andernfalls riskiert der deutsche Arbeitsmarkt einen Wiederanstieg der Schwarzarbeit und der Dienstleistungssektor einen deutlichen Anstieg der Beschäftigungskosten.

und verursacht Kosten auf allen Seiten – bei Arbeitgebern und Arbeitnehmern. Die Rechtsunsicherheit macht sich auch beim Zoll bemerkbar, der aufgrund undeutlicher Vorschriften bei seinen Kontrollen häufig ohne klare Leitlinie agiert und dies durch teils drastisches Auftreten mit Uniform und Dienstwaffe in Ladenlokalen und Geschäftsräumen auszugleichen sucht.

**One in, one out?** Es war also Zeit, Bundeskanzlerin Merkel an Ihr Versprechen eines „one in, one out“ zu erinnern – den Grundsatz, bei neuen Regelungen

„**Der BDD wird den Prozess im Schulterschluss mit anderen Verbänden begleiten.**“

Uwe Goebel, BDD-Präsident

gen immer auch die alten zu überprüfen und ggf. zu verändern oder abzuschaffen. Vor allem mit Blick auf den Mindestlohn war davon aber trotz unzähliger Aufrufe aus den betroffenen Branchen bislang nicht viel zu sehen, im Gegenteil. Dabei hat die Bundeskanzlerin jüngst gezeigt, dass sie durchaus ein Auge auf die arbeitsmarktpolitischen Umtriebe ihrer Ministerin Nahles hat. Der unsägliche Entwurf einer Arbeitsstättenverordnung etwa wurde kürzlich durch ein Machtwort aus dem Bundeskanzleramt abgeräumt. Der Entwurf sah – vereinfacht gesprochen – vor, dass jeder Pausenraum Tageslicht und Heizung haben und jeder Arbeitnehmer einen abschließbaren Spind brauche – und hatte einen Proteststurm der Wirtschaft hervorgerufen.

**Inzwischen ist klar:** Nach Ostern will die Bundesregierung die Auswirkungen durch den gesetzlichen Mindestlohn überprüfen und unnötige Bürokratie abbauen. „Der BDD wird den Prozess im Schulterschluss mit zahlreichen anderen Branchen- und Arbeitgeberverbänden begleiten“, sagt Stefan Genth, BDD-Bundesgeschäftsführer und gibt sich zuversichtlich: „Jetzt ist die Bundesregierung am Zug.“



# Streitpunkt: Zeugnisnote

Eine „3“ ist und bleibt „Durchschnitt“ – auch im Arbeitszeugnis. Das entschied das Bundesarbeitsgericht (BAG).

**Bescheinigt ein Arbeitgeber einem seiner Arbeitnehmer im Zeugnis** unter Verwendung der Zufriedenheitsskala, die ihm übertragenen Aufgaben „zur vollen Zufriedenheit“ erfüllt zu haben, erteilt er in Anlehnung an das Schulnotensystem die Note „befriedigend“. Beansprucht der Arbeitnehmer eine bessere Schlussbeurteilung, muss er im Zeugnisrechtsstreit entsprechende Leistungen vortragen und gegebenenfalls beweisen. Dies gilt grundsätzlich auch dann, wenn in der einschlägigen Branche überwiegend gute („stets zur vollen Zufriedenheit“) oder sehr gute („stets zur vollsten Zufriedenheit“) Endnoten vergeben werden. Diese Entscheidung des BAG bestätigt die bisherige Rechtsprechung zum Zeugnisrecht. Ansatzpunkt ist die Note „befriedigend“ als mittlere Note der Zufriedenheitsskala. Ein Zeugnis muss auch nur im Rahmen der Wahrheit wohlwollend sein, zumal der Zeugnisanspruch laut Gewerbeordnung (GewO) sich auf ein inhaltlich „wahres“ Zeugnis richtet.

„**Das Arbeitszeugnis ist eine spezifisch deutsche Eigenheit.**“

Christina Saul, HV Hessen



Wenn ein Arbeitnehmer im Zeugnis eine bessere Beurteilung beansprucht, muss entsprechende Leistungen vortragen und gegebenenfalls beweisen.

In dem jetzt vom BAG entschiedenen Fall war die Klägerin ein Jahr in der Praxis der beklagten Zahnärztin im Empfangsbereich und als Bürofachkraft beschäftigt. Die Zahnärztin erteilte der Klägerin nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses ein Arbeitszeugnis. Die Parteien streiten darüber, ob die Leistungen der Klägerin mit „zur vollen Zufriedenheit“ oder mit „stets zur vollen Zufriedenheit“ zu bewerten sind. In den Vorinstanzen hatten das Arbeitsgericht und das Landesarbeitsgericht Berlin-Brandenburg der Klage stattgegeben und angenommen, die Arbeitgeberin habe nicht dargelegt, dass die von der Arbeitnehmerin beanspruchte Beurteilung nicht zutreffend sei. Die hiergegen gerichtete Revision der Arbeitgeberin hatte vor dem Bundesarbeitsgericht Erfolg, das Bundesarbeitsgericht gab der Arbeitgeberin Recht: Die vom LAG zur durchschnittlichen Bewertung herangezogenen Studien, nach denen fast 90 Prozent der Zeugnisse die Schlussnoten „gut“ oder „sehr gut“ aufweisen sollen, führen nicht zu einer anderen Verteilung der Darlegungs- und Beweislast. Nach der Rechtsprechung des BAG kommt es für die Darlegungs- und Beweislast nicht auf die in der Praxis am häufigsten vergebenen Noten an. Ansatzpunkt ist „befriedigend“ als mittlere Note der Zufriedenheitsskala.

**Das Arbeitszeugnis ist eine spezifisch deutsche Eigenheit;** bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses hat jeder Arbeitnehmer Anspruch auf ein schriftliches Arbeitszeugnis. In aller Regel wird dabei ein sogenanntes qualifiziertes Zeugnis verlangt, in dem neben Mindestangaben zu Art und Dauer der Beschäftigung auf Verlangen auch Leistung und Verhalten des Arbeitnehmers bewertet werden. Klagt ein Arbeitnehmer auf Berichtigung eines Arbeitszeugnisses, so muss er angeben, welche Formulierungen wie korrigiert werden sollen. Die Regeln der Beweislast entsprechen dabei den allgemeinen Grundsätzen, nach denen ein Anspruchsteller grundsätzlich die anspruchsbegründenden Tatsachen darzulegen und zu beweisen hat. (cs)

## Nicht für Anwälte



Dürfen Rechtsanwälte Einsicht in die Personalakten der von ihnen vertretenen Mitarbeiter nehmen? Zu dieser Frage traf das Landesarbeitsgericht (LAG) in Schleswig-Holstein jetzt eine Grundsatzentscheidung. In erster Instanz hatte das Arbeitsgericht Elmshorn ein Einsichtsrecht des Prozessbevollmächtigten bejaht; das LAG entschied anders: „Nur der Arbeitnehmer hat das Recht, seine Personalakte einzusehen, Dieses Recht kann er grundsätzlich nicht auf Dritte,

auch nicht auf einen bevollmächtigten Rechtsanwalt oder Gewerkschaftssekretär übertragen. Etwas anderes kann nur gelten, wenn der Arbeitnehmer unverschuldet daran gehindert ist, die Personalakte einzusehen.“ Die Ausnahmen gelten nur, wenn ein Arbeitnehmer beispielsweise im Krankenhaus ist oder im Ausland weilt. Das Urteil ist von praktischer Relevanz, weil Prozessbevollmächtigte häufig die Einsichtnahme von Mitarbeitern gefordert hatten und hierzu die Übersendung von Kopien der Personalakten verlangten.



**Ostwestfalen-Lippe** Große-Kurfürsten-Str. 75, 33615 Bielefeld,  
Tel.: 0521/965100, Fax: 0521/9651020, E-Mail: ostwestfalen@bdd-online.de

## Dienstleistungen und Handel: Update 2015

**Das Wirtschaftsforum für Handel und Dienstleistung des Handelsverbandes Ostwestfalen-Lippe** befasst sich seit Jahren regelmäßig mit wichtigen Themen rund um Handel und Dienstleistung. Es heißt zwar „Handelsforum“, spricht aber nicht nur Einzelhändler und Dienstleister an, sondern auch Partner des Handels, Vertreter aus Industrie und Handwerk, Politiker, Stadtplaner, Immobilienmakler, Marketingfachleute und Interessenten aus anderen Wirtschaftszweigen. Ist der Strukturwandel nur Herausforderung oder auch eine Chance für den stationären Fachhandel und die innerstädtischen Dienstleister? Mit einer ausgewogenen Mischung von Fach- und Praxisreferenten wird sich das Forum intensiv mit diesem Themenkomplex beschäftigen – moderiert von Co-

rinna Lampadius (Spiegel TV). Deswegen verspricht die Podiumsdiskussion mit drei Unternehmern der Region ein besonderes Vergnügen zu werden. Das BDD-DienstleisterJournal wird für Sie gesondert berichten.

### Highlight: David Bosshart, Trendforscher und Geschäftsführer des GDI

Gottlieb Duttweiler Institute for Economic and Social Studies in St. Gallen, zur „Zukunft des Handels“. Ihm folgt der neue Geschäftsführer der Bielefeld Marketing GmbH: Martin Knabenreich spannt den Bogen „Vom Stadtfest zum Sonntagsshopping“ und erläutert, warum Einzelhandel und Städte einander brauchen. Petra Massin-Jung hat als Personal-Managerin „Den Kunden fest im Blick“. Ralf Schwager stellt als Inhaber eines Traditionskaufhauses die provokante Frage: „Hat das Kaufhaus Zukunftschancen hat oder ist es zum Aussterben verurteilt?“. Alexander von Keyserlingk wird über „Wachstum durch Individualisierung“ sprechen. Wolfgang Gruschwitz gehört zu

### Infos

**Kontakt:** Susanne Eickelmann

**Adresse:** Große-Kurfürsten-Str. 75, 33615 Bielefeld

**Tel.:** 0521/965 10-0

**Fax:** 0521/965 10-20

**E-Mail:** s.eickelmann@handelsverband-owl.de

**Internet:** www.handelsforum-owl.de, www.handelsverband-owl.de

## IMPRESSUM

### Herausgeber

Bundesverband der  
Dienstleistungsunternehmen (BDD)  
Am Weidendamm 1A  
10117 Berlin  
Tel.: 030/726 250 23  
Fax: 030/726 250 19  
E-Mail: info@bdd-online.de  
www.bdd-online.de

### Redaktion

Daniel Enke, Andrea Kurtz, Silke Bohrenfeld

### Gestaltung und Umsetzung

LPV Media GmbH  
Am Hammergraben 14  
56567 Neuwied  
Tel.: 02631/879 0  
Fax: 02631/879 201  
www.lpv-net.de

### Mediadaten und Anzeigenpreise

www.bdd-online.de

„Wir sind stolz auf unsere hochkarätigen Referenten.“

Thomas Kunz, HV-OWL

Deutschlands renommiertesten Laden-  
designern und wird in seinem Vortrag  
über „Retail Design“ anschaulich dar-  
stellen, wie der Laden zur Marke und  
der Kunde zum Fan wird. HV-OWL-  
Hauptgeschäftsführer Thomas Kunz:  
„Wir sind sehr stolz, dass wir unseren  
Teilnehmern wieder viele hochkarätige  
Referenten mit topaktuellen Themen  
präsentieren können.“ Der HV OWL  
bedankt sich bei den Sponsoren  
Beauty Alliance, Bielefeld Marketing,  
Einrichtungspartner Ring VME, EK  
ServiceGroup, IKK Classic, Signal  
Iduna Versicherungen, Sparkasse  
Bielefeld, Stadtwerke Bielefeld  
sowie der Neuen Westfälischen  
als Medienpartner.



Volles Haus: In der Stadthalle Bielefeld treffen sich die Unternehmen der Region.

**Nordwest** Alte Synagogenstr. 2, 49078 Osnabrück, Tel.: 0541/357 820,  
Fax: 0541/357 82 99, E-Mail: nordwest@bdd-online.de

## Wird immer wichtiger: Gut benehmen!

**Gutes Benehmen ist nun an der Tagesordnung.** Für 30 Auszubildende aus Handel und Dienstleistung stehen Höflichkeit und gutes Benehmen seit kurzem auf der Tagesordnung, denn sie waren Teilnehmer des Seminars „Azubi-Knigge“ des Handels- und Dienstleistungsverbands Osnabrück (HDV). Referent und Tanzweltmeister Michael Hull hat den Auszubildenden gezeigt, dass gute Umgangsformen und Tischmanieren keineswegs veraltet sind, sondern auch im Alltag und im Beruf angewendet werden und sogar Spaß machen können.

**Wer betritt zuerst einen Raum, wer hält die Tür auf,** wie wirkt man kompetent und freundlich auf Kunden – auch am Telefon – und wer war überhaupt dieser Knigge – diese und andere Fragen klärte Referent Michael Hull zu Beginn des Seminars. Er erklärte



Mit Schlips und Kragen geht es besser!

außerdem, wie man mit entwaffnender Höflichkeit auf aufgebrachte Kunden reagieren kann. Aber nicht nur an Theoretischem durften die Teilnehmer mitarbeiten, um beispielsweise zu klären wie man mit Kunden „small talkt“ und welche Themen gar nicht angesprochen werden sollten. Das Erlernte musste gleich praktisch umgesetzt werden: Wie man einer Dame in den Mantel hilft, mussten die Auszubildenden direkt am „lebenden Objekt“ üben.

**„Ihr seid beim Bundespräsidenten oder der Kanzlerin und Du sollst nun beide korrekt begrüßen sowie Dich und Dein Unternehmen vorstellen“**, so lautete eine weitere Aufgabe von Michael Hull für drei der jungen Teilnehmer. Ein sicherer, nicht schlurfender Gang und ein fester Händedruck gehören ebenso dazu wie eine laute Stimme und ein Lächeln. „Wir sind hier unter »

## Mit Gütesiegel für Familienfreundlichkeit

Die BDD-Mitgliedsfirma Hair Fashion hat das Emsländische Gütesiegel für Familienfreundlichkeit erhalten. Landrat Reinhard Winter händigte es in einer Feierstunde offiziell an die Geschäftsführer Hubert Funke und Heiko Meinert und Projektleiterin Anna Brenneke aus. Im Fall des Gütesiegels für Familienfreundlichkeit für besondere Arbeitsplatzqualität, die es möglich macht, Beruf und Familie gut zu vereinbaren. Familienfreundlichkeit steht bei Hair Fashion weit oben auf der Agenda. Flexible Arbeitszeiten und Teilzeit sind in dem Familienbetrieb mit 35 Friseursalons und über 230 Mitarbeitern nicht bloß Mittel zum Zweck, sondern eine Grundeinstellung. „In unseren Salons gibt es einen Frauenanteil von über

95 Prozent. Die Geburt eines Kindes ist bei uns keine Karrierebremse und darf es auch nicht sein. Im Gegenteil: Wir fördern unsere Mitarbeiter durch regelmäßige Weiterbildungen und möchten, dass sie bei uns im Unternehmen bleiben und Karriere



Zu Recht stolz: Das ausgezeichnete Team von Hair Fashion mit Urkunde.

machen – das gilt selbstverständlich auch für Mütter und Väter“, betonten Heiko Meinert und Hubert Funke, die gemeinsam die Führungsspitze von Hair Fashion bilden. Viele praktische Maßnahmen – etwa flexiblere Arbeitszeitmöglichkeiten und die familienfreundliche Umstrukturierung von Teameinsätzen – gehören im Unternehmen schon längst selbstverständlich dazu. Jetzt wurden sie in Zusammenarbeit mit Unternehmenscoach Ursula Günster-Schöning von der Emsländischen Stiftung für Beruf und Familie in ein System gebracht, ergänzt und als verbindliche Zielvorgaben zertifiziert. Von Landrat Winter gab es viel Lob für das fortschrittliche Unternehmen. Der BDD gratuliert zu dieser Auszeichnung.

**Nordwest** Alte Synagogenstr. 2, 49078 Osnabrück, Tel.: 0541/357 820,  
Fax: 0541/357 82 99, E-Mail: nordwest@bdd-online.de

uns, ihr dürft ruhig Fehler machen und etwas ausprobieren“ ermuntert Michael Hull die Teilnehmer immer wieder.

**Zu Beginn des Knigge-Dinners, das von den Azubis mit Spannung erwartet wurde,** wählte Michael Hull an jedem Tisch eine Tischdame beziehungsweise einen Tischherrn aus, um auch das korrekte Miteinander zu üben. Nicht nur die Wahl des richtigen Bestecks zum servierten Gang interessierte die Azubis, sondern auch kon-

„**Die Aufgabe: der Kanzlerin sich und das Unternehmen vorstellen!**“

Michael Hull, Knigge-Ausbilder

krete Fragen wie „Darf man den Tisch beim Essen verlassen?“ oder „Wozu ist das kleine Messer da? Wo lässt man die Serviette?“ oder „Wie zeigt man dem Kellner, dass man fertig ist und dass es gut geschmeckt hat?“

Während beim Verzehr der Vorspeise noch laut mit dem Besteck auf den Tellern gekratzt wurde, war es bei der Hauptspeise fast schon mucksmäuschenstill und die Auszubildenden saßen kerzengerade auf ihren Stühlen und haben sich angeregt unterhalten.

**Mit einem Zitat von Arthur Schopenhauer entließ Michael Hull** die Azubis: „Höflichkeit ist wie ein Luftkissen, es mag wohl nichts drin sein, aber es mildert die Stöße des Lebens.“

## Termine

### 13. April, Köln

BTE-Workshop: Multi-Channel-Kunden erfolgreich beraten  
[www.bte.de](http://www.bte.de)

### 15. April, München

Risikomanagement in KMU  
[www.deutsche-kongress.de](http://www.deutsche-kongress.de)

### 16. April, Frankfurt

Bezahlen: Media Management Workshop  
[www.verifone.com](http://www.verifone.com)

### 16. – 17. April, Düsseldorf

Seminar: Der Umgang mit schwierigen Zeitgenossen  
[www.euroforum.de](http://www.euroforum.de)

### 22. – 23. April, Unterhaching

Die 7 schwierigsten Situationen für Führungskräfte  
[www.management-forum.de](http://www.management-forum.de)

### 10. – 11. Juni, Frankfurt

Weiterbildung Marketingkommunikation  
[www.escolar.de](http://www.escolar.de)

### 15. Juni, Berlin

Sommerfest des Handels  
[www.einzelhandel.de](http://www.einzelhandel.de)

## Dienstleister: Als Kunden gefragt

Immer mehr Einzelhändler entdecken eine neue Käufergruppe: den Geschäftskunden. Wie hoch das Potenzial dieser Kundengruppe ist und worauf gewerbliche Kunden besonders achten, wenn sie beim Einzelhändler einkaufen, hat das Institut für Handel & Internationales Marketing (H.I.M.A.) der Universität des Saarlandes unter Leitung von Professor Joachim Zentes untersucht. Die Saarbrücker Forscher haben 180 überwiegend kleine Unternehmen, zumeist mit bis zu sechs Mitarbeitern, befragt und daraus konkrete Handlungsempfehlungen für Einzelhändler abgeleitet. Die neue Studie mit dem Titel „Retail to Business: Der Einzelhandel entdeckt den Profikunden“ analysiert, dass vor allem Baumärkte, der Möbelhandel sowie Einzelhändler für Büroartikel und Elektronik-Bedarf gewerbliche Kunden bereits als neue Zielgruppe entdeckt haben – und so damit teilweise zum Großhändler mutiert sind. So bietet Ikea auch Gastronomie-, Hotel- und Ladeneinrichtungen an, der Versandhandel-Konzern Otto verfügt über ein riesiges Büroartikel-Sortiment, und Bauhaus lässt in seinen „Drive-In-Arenen“ Baumaterial direkt auf die Ladeflächen der Kundenwagen bugsieren. Die Marktbeziehung zwischen Einzelhandelsunternehmen

(„Retail“) und Geschäftskunde („Business“) wurden als „Retail to Business“ definiert. „Es kristallisierten sich drei große Gruppen heraus, die für Einzelhändler als Kunden in Frage kommen“, erklärt Forscherin Darlene Whitaker: Gastronomen, kleine Handwerks- und Dienstleistungsbetriebe, beispielsweise Ärzte, kleine Rechtsanwaltskanzlei-

„**Geschäftskunden wollen über Produkte schnell verfügen.**“

Darlene Whitaker, H.I.M.A

en oder Immobilienberatungen. „Am wichtigsten für einen Geschäftskunden ist, dass er ein Produkt, das er gerade dringend braucht, schnell und unkompliziert besorgen kann. Hier ist der Einzelhandel mit seinem dichten Filialnetz eindeutig im Vorteil“, so Whitaker. Weiterhin sind Profikunden insbesondere daran interessiert, maßgeschneiderte Lösungen für ihre individuellen Bedürfnisse zu erhalten. Hierzu zählen insbesondere Zahlungsmodalitäten, zuverlässige Lieferdienste und Sonderkonditionen für Geschäftskunden, aber auch eine professionelle, weniger plakative Ansprache über das Firmenportal.