

Hier spricht man mittelständisch

Eine genaue Auslegung des Begriffs Mittelstand, die auf Merkmale wie Mitarbeiteranzahl oder Jahresumsatz zurückgreift, ist schwer möglich. Was den „Motor der Wirtschaft“ in Wirklichkeit ausmacht, erläutert Michael Masthoff, Geschäftsführer der TA Triumph-Adler West GmbH.



FACTS: *Diesem in Deutschland sowie im gesamten Europa so wichtigen Sektor, dem Mittelstand, gehören die unterschiedlichsten Branchen und Organisationsformen an. Was ist der gemeinsame Nenner?*

Michael Masthoff: Zweifellos die Mentalität. Mittelständler scheuen nicht vor der Verantwortung zurück. Sie sind bereit, unternehmerisches Risiko zu tragen. Im Gegensatz zu den Großkonzernen, die sich bei den kleinsten Anzeichen einer Rezession ganzer Abteilungen entledigen, versuchen sie, schwierige Zeiten gemeinsam mit ihren Kernmannschaften zu

überstehen. Im Umgang mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern setzen sie auf traditionelle Werte wie Zuverlässigkeit und gegenseitiges Vertrauen.

FACTS: *Klingt das nicht ein bisschen altmodisch?*

Masthoff: Man darf es nur nicht falsch verstehen. Der Mittelstand ist aufgeklärt und interessiert. Er zeigt sich sehr offen für moderne Lösungsansätze oder für aktuelle Themen wie etwa Umweltschutz, besinnt sich aber gleichzeitig auf die Tugenden, die ihn stark gemacht

haben. Wenn Mittelständler beispielsweise über soziale Verantwortung sprechen, geht es wirklich um konkretes Verhalten und nicht um leere Floskeln. Durch diese Gesinnung unterscheiden sie sich meist von den Großunternehmen.

FACTS: *Was müssen Sie im Umgang mit Mittelständlern besonders berücksichtigen?*

Masthoff: Mit Kunden aus dem Mittelstand ist es überaus wichtig, auf Augenhöhe zu sprechen. Überheblichkeit kann da viel zerstören. Wobei ich sagen muss, dass dies uns von

TA Triumph-Adler sehr leichtfällt, weil wir doch selbst ein klassischer Mittelständler sind. Unsere Strategie geht in diesem Bereich deshalb gänzlich auf.

FACTS: *Wie sieht diese Strategie konkret aus?*

Masthoff: Neben der Qualität unserer Produkte, Dienstleistungen und Services stellt die besondere Nähe zum Kunden, die konzern- und bundesweit die Regel ist, einen besonderen Schwerpunkt dar. Wir von der TA West legen zudem viel Wert auf das Projektgeschäft. Teamgeist spielt dabei eine wesentliche Rolle. Wir liefern alles aus einer Hand: die Hardware, die Software, das Konzept und die Ratschläge. Das ist nur als Team machbar. Alle an einem Projekt beteiligten Menschen gehören unserem Unternehmen an: der Verkäufer, der Systemanalyst, der IT-Support. So kommt eine harmonische Lösung zustande, die es nicht geben kann, wenn mehrere konkurrierende Partner an einem Projekt arbeiten. Vor allem ist es wichtig, dem Kunden eine Gesamtlösung zur Verfügung zu stellen und ihn ehrlich und objektiv zu beraten.

FACTS: *Also ist die Beratung ein wesentlicher Aspekt?*

Masthoff: Die Beratung und die Vorbereitung auf die Beratung. Es ist wichtig, sich im Vorfeld mit den Kunden – übrigens: die TA West nennt diese lieber „Referenzen“ – zu beschäftigen und mit den Branchen und Märkten, in denen sie agieren. Dazu zählen so namhafte Unternehmen wie die Logistikexperten DHL Freight, Sostmeier oder Schmidt-Gevelsberg, die COR Sitzmöbel GmbH, Wirtschaftsbetriebe der Stadt Unna GmbH, Hantermann Service für Gastronomie, die Neue Osnabrücker Zeitung und die Unternehmensgruppe Schubert. Autohäuser, Kliniken und Krankenhäuser, kommunale Betriebe und Verwaltungen – die TA West verfügt nicht nur über ausgewiesene Branchenexperten, sondern bewegt sich auch sicher auf kulturellem Parkett: Als offizieller Förderer der RUHR 2010 statten wir sowohl das internationale Pressezentrum während der viel beachteten Eröffnungsfeierlichkeiten zur Kulturhauptstadt Europas als auch das neue ECCE (European Center for Creative Economy) mit professionellem Equipment aus und übernehmen alle entsprechenden Dienstleistungen und Services.

„Der Mittelstand zeigt sich sehr offen für moderne Lösungsansätze, besinnt sich aber gleichzeitig auf die Tugenden, die ihn stark gemacht haben.“

MICHAEL MASTHOFF, Geschäftsführer der TA Triumph-Adler West GmbH

FACTS: *Welche Themen bewegen den Mittelstand?*

Masthoff: Vor allem die Prozesse. Energie ist auch ein wichtiger Aspekt, und wie schon erwähnt, zeigen sich Mittelständler umweltbewusst. Doch erweisen sich die Papierflut und die Notwendigkeit, die Daten zu komprimieren, mittlerweile als die wichtigsten Probleme, die es zu lösen gibt. Als Beratungsunternehmen zeigen wir dem Kunden, wie er mit seinem Datenstrom umgehen soll und dabei Zeit und Geld sparen kann. Wir verkaufen ihm Wirtschaftlichkeit und bessere Arbeitsabläufe. Dabei soll die Lösung sowohl die Strategie als auch die betriebswirtschaftliche Struktur der jeweiligen Unternehmen berücksichtigen. Und nicht zu vergessen: unbedingt langfristigen denken. Denn Partnerschaften Stück für Stück zu gewinnen, zu begeistern und zu behalten ist für alle Beteiligten lohnender als ein schnelles, kurzweiliges Geschäft.

FACTS: *Das heißt, es sind vor allem konkrete Lösungen gefragt?*

Masthoff: Absolut. Dies erwarten die Kunden in mittelständischen Unternehmen. Sie brauchen keine überheblichen Berater, die sie mit

komplizierten und rätselhaften Akronymen überrumpeln, die selbst diejenigen nicht verstehen, die sie aussprechen. Diese meist englischen Begriffe und mysteriösen Abkürzungen dienen oft nur als Tarnung für die Unzugänglichkeit des Verkäufers. Daher haben wir zum Beispiel bei TA auch ein Online-Glossar erarbeitet, um unseren Kunden den Weg durch das „IT-Fachchinesisch“ zu ebnet. Alle wissenswerten Fachbegriffe rund um das Document Business werden in diesem neuen Glossar ALWIS definiert – und dies kurz, prägnant und leicht verständlich. Das ist unsere Aufgabe als Marke, dem Kunden Orientierung zu bieten.

FACTS: *Wie sieht die Zukunft für TA aus?*

Masthoff: Nach einem positiven Rumpfgeschäftsjahr (Januar bis März) ist die Motivation aller Mitarbeiter bei uns für das neue Geschäftsjahr sehr hoch. Wir streben weiteres organisches Wachstum und ein ambitioniertes Ergebnis an. Und: In Zeiten, in denen alle unsere Wettbewerber ihr Gerätegeschäft zurückfahren, wächst unser MIF (Machines in Field – deutsch: vertragsgebundene Systeme bei Kunden) weiter. Die Zukunft sieht für TA Triumph-Adler also gut aus. Graziella Mimic ■

