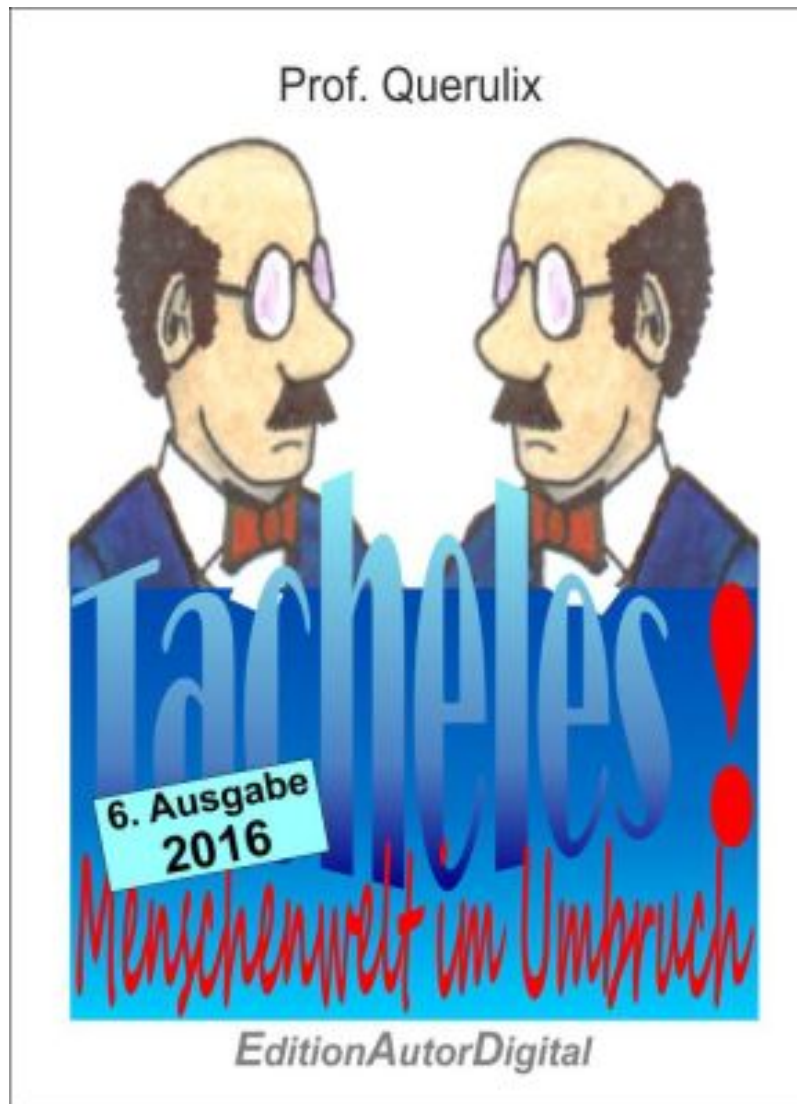


Wenn die Führungskräfte versagen . . .

03.05.2016, 09:29 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *READ - Rüdenauer Edition Autor Digital*



Prof. Querulix, Tacheles, Menschenwelt im Umbruch, eBook, (ISBN 978-3-943788-42-6), 286 S., 9,95 Eur

Was würden Sie sagen, wenn Sie ein Paket erwarteten und der Absender, in diesem Fall die Vertriebsabteilung der Telekom, Ihnen auf Nachfrage sagte, es sei auf dem Weg und er könne jetzt gar nichts weiter tun als abzuwarten, bis es bei Ihnen angekommen sei. Ein Versendungsprotokoll wurde Ihnen nicht übermittelt, vielleicht existiert gar keines.

Das Paket kam nicht.

Was würden Sie sagen, wenn Sie vom Logistikunternehmen DHL auf ihre Nachfrage hörten, der Zusteller habe Sie nicht angetroffen und deshalb eine Benachrichtigungskarte hinterlassen, obwohl niemals eine Benachrichtigung stattgefunden hat?

Das ist demselben Empfänger innerhalb kurzer Zeit schon zu dritten Mal passiert. Das letzte Totalversagen des Logistikers liegt kaum eine Woche zurück. Rechnet man diese Fälle auf das von DHL bewegte Paketvolumen hoch, ergibt das viele tausend Fälle solchen Versagens.

Was würden Sie sagen, wenn sich eine Mitarbeiterin der Reklamationsabteilung des Telekom-Vertriebs anlässlich Ihrer Reklamation als nicht in der Lage erklärte, den Verbleib des Pakets zu recherchieren, weil Sie keine Sendungsnummer hätte?

Hier haben gleich zwei Betriebe versagt. Eine solche „Leistung“ scheint, wenn man sie von der Anzahl der Fälle, in denen ein einziger Kunde dreimal betroffen war, statistisch hochrechnet, tausendfach vorzukommen. Ein großer Teil davon dürfte nur deshalb nicht auffallen, weil die meisten Kunden in einem solchen Fall brav zu einer Postfiliale trotten und – sofern sich das Paket dort anfindet, die Zustellarbeit kostenlos für DHL übernehmen.

Nur haben eben nicht alle Kunden die Zeit dazu nebenbei für DHL zu arbeiten. Es ist auch gar nicht einzusehen, daß Kunden, die für eine Zustellung bezahlen, diese dann selbst durchführen sollen. Es ist schon reichlich übel, daß man ihnen zumutet, ihre kostbare Zeit in Telefonwarteschleifen zu verschwenden und sich mit Gedudel untermalte Reklamesprüche in die Ohren blasen zu lassen.

Sehr überrascht war der betroffene Kunde auch, daß er bei seinen Anrufen nach seinem Geburtsdatum gefragt wurde. Das braucht nun wirklich niemand, der Pakete versendet oder zustellt. Dementsprechend wurde die Angabe auch verweigert.

In Zukunft wird dieser Kunde keine Versendung durch DHL mehr akzeptieren und seine Lieferanten eine entsprechende Vorgabe machen. Im Weigerungsfall wird einfach woanders geordert. Es gibt Wettbewerber, mit denen er bisher keine schlechten Erfahrungen gemacht hat, während sie sich bei DHL so häufen, daß man sie schon fast als die Regel bezeichnen kann.

Wenn Führungskräfte offensichtlich sowohl bei der Rekrutierung und Auswahl wie auch bei der Ausbildung und Führung ihres Personals versagen, ist das eine schwere Hypothek für ein Unternehmen. Daß gutes Personal Geld kostet, kann nicht geleugnet werden. Aber mit schlechtem Personal wird ein Unternehmen heruntergewirtschaftet. Von dem volkswirtschaftlichen Schaden und den sozialen Folgen unternehmerischer Mangelleistungen gar nicht zu reden.

„Im Stadium des Beutekapitalismus vernichtet die kapitalistische Wirtschaftsordnung ihre eigenen Grundlagen.“, meint Prof. Querulix, der in diesen Tagen den 6. Band seiner eBook-Reihe „Tacheles“ veröffentlicht. Der Untertitel lautet diesmal „Menschenwelt im Umbruch“. Mit seinen zeitlos-zeitkritischen Beobachtungen und Kommentaren begleitet und dokumentiert Prof. Querulix die Absurditäten des menschentierischen Alltags. Sein neues eBook im Umfang von 286 Seiten (ISBN 978-3-943788-42-6) ist für 9,95 Euro beim eVerlag READ – Rüdener Edition Autor Digital und in allen gut sortierten (Internet-)Buchhandlungen zu haben.

READ Pressestelle

Portrait

READ – Rüdener Edition Autor Digital ist ein eBook-Verlag, der auf praxisorientierte Fachliteratur für berufliche und politische Kommunikation und Führung sowie auf die Herausgabe zeitlos-zeitkritischer Aphorismen- und Gedichtbände von Prof. Querulix spezialisiert ist.

News-ID: 902196 • Views: 804 (Stand: 21.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/902196/Wenn-die-Fuehrungskraefte-versagen-.html>