



**ITSBETTER**  
Ein Produkt der Trend@dress Medien AG

Trend@dress Medien AG – Stadelhoferstr.14 - 76530 Baden-Baden

Presseinformation

Dr.Ingo Reichardt  
Pressesprecher  
Trend@dress Medien AG  
Stadelhoferstr. 14 - 76530 Baden-Baden / Allemagne  
Tel.: 07221/3022-333 Fax: 07221/3022-301  
[www.tam-ag.de](http://www.tam-ag.de) + [www.itsbetter.de](http://www.itsbetter.de)  
Mail: [ingo.reichardt@itsbetter.de](mailto:ingo.reichardt@itsbetter.de)  
Mail: [presse@itsbetter.de](mailto:presse@itsbetter.de)

## **TAM AG Chef: Die sechs Tugenden eines mittelständischen Unternehmens**

Baden-Baden – Der Baden-Badener Unternehmer Norbert Goretzki gibt Tipps für Wege aus der Krise oder warum Mittelständler per se besser darstehen als Großunternehmen.

1. Identifikation mit dem Betrieb: es muss Identifikationsbausteine geben, damit Mitarbeiter den Betrieb als Ihre Firma ansehen. Dazu gehören Zuhören, Anerkennung aussprechen und ein hohes Maß an Empathie, sprich menschliche Wärme und gefühlte Sicherheit.
2. Belastbare Arbeitsbeziehungen: Gute Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bringen dauerhaften Erfolg nicht nach drei Monaten, nicht nach einem Jahr sondern nach fünf Jahren.
3. Kommunikation statt Catwalking beim Weltwirtschaftsforum oder Kletter-Trainings, Wildwasser-Seminare, Survival-Trainings und Workshops mit Pferden. Sie schaffen eine künstliche Atmosphäre, die nichts mit dem Betrieb zu tun hat. Besser: persönliche, Gespräche. Gehen Sie hier als Vorstand oder Geschäftsführung mit gutem Beispiel voran.
4. Akute Probleme brauchen sofortige Lösungen. Wer schnell handelt, braucht keine Hotline. „Ihr Anruf ist registriert. Wir rufen Sie zurück“, das hilft niemandem. Der Kunde will entscheidungsfähige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sofort einen Beitrag zur Lösung beisteuern: also nicht Bestätigung des Auftrags zur Reparatur des Mobiltelefons, sondern Ersatzmobiltelefon aushändigen oder sofortiger Anfang der Reparatur.
5. Im Wort Qualität steckt das Wort Qual. Die einfachen Lösungen und einfachen Jobs sind alle schon vergeben. Da kann es auch dauern, bis die richtige Lösung gefunden wird. Nachdenken tut nicht weh. Der Volksmund sagt: erst grübeln, dann dübeln!
6. Den Kunden fragen und zuhören! In mittelständischen Unternehmen hat auch der Chef das Ohr am Kunden. Der sagt, was er will und auch was er nicht will.

Die TAM AG ([www.tam-ag.de](http://www.tam-ag.de)) ist ein mittelständisches Unternehmen. Es besteht seit mehr als 25 Jahren und hat seinen Hauptsitz in Baden-Baden. Zu den Geschäftsfeldern gehören zurzeit ein Adressverlag und die größte Firmensuchmaschine (B2B) im deutschsprachigen Raum. Ein Zukunftsprojekt ist augenblicklich in der hauseigenen IT-Entwicklungsabteilung in der Endphase und steht vor dem Einführungstest. Die Markteinführung ist noch dieses Jahr geplant.

Textende

Bildmaterial gern auf Anforderung oder in der Navigation Presse im Internet der TAM AG.