



WIRTSCHAFT IN
NIEDERSACHSEN

DIE
DIENSTLEISTUNGS-
OFFENSIVE



Dienstleister aus Leidenschaft



Niedersächsisches Ministerium
für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr

Dienstleister aus Leidenschaft



Als Wachstumsmotor und Wertschöpfungstreiber ist der Dienstleistungssektor auch für Niedersachsen ein wichtiges Standbein für die Zukunft. Hier arbeiten mehr als 70 % der Erwerbstätigen, sie erwirtschaften zwei Drittel der Bruttowertschöpfung. Oftmals denken wir bei dem Stichwort Dienstleister nur an die Big Player im Tourismus-, Versicherungs- und Finanz-, IT- oder Beratungsmarkt. Den größeren Beitrag zu Beschäftigung und Ausbildung leisten die vielen kleinsten und kleinen Unternehmen, die täglich im harten Wettbewerbsumfeld mit Ideen, persönlichem Engagement und Mut bestehen müssen. Die mit der Leidenschaft von Unternehmerinnen und Unternehmern ihre Märkte bearbeiten und pragmatisch ausschöpfen. Sie sollen Rahmenbedingungen in Niedersachsen vorfinden, die es ihnen erlauben, sich kreativ, zukunftsorientiert und erfolgreich zu entwickeln.

Und die Zukunft stellt neue große Herausforderungen. Der demografische Wandel verändert unsere Gesellschaft grundlegend, die Globalisierung steigert die Wettbewerbsintensität auf allen Märkten, konjunkturelle Schwankungen lassen mittel- und langfristige Planungen von einem Tag zum anderen zur Makulatur werden. Wie vor diesem Hintergrund langfristig wachsen, wie vorhandene und potenzielle Chancen frühzei-

tig erkennen, wie sich systematisch darauf einstellen und auch als kleines Unternehmen davon profitieren?

Eine repräsentative Befragung unter gut 2.000 Kleinst- und Kleinunternehmen zeigt, auf welchen Feldern sich die Unternehmerinnen und Unternehmer die Unterstützung des Wirtschaftsministeriums wünschen: in seiner Rolle als Impulsgeber, Initiator und Kommunikator. Es sind vor allem die Fragen nach den grundsätzlichen Trends in Gesellschaft und Wirtschaft, dem Wandel von Lebens- und Arbeitsformen, den sich daraus ergebenden Risiken aber vor allem Chancen für die kleinen Unternehmen.

Hier setzt die Dienstleistungsoffensive als Bestandteil unserer langfristig angelegten Mittelstandspolitik an. Unser ehrgeiziges Ziel: Die niedersächsische Dienstleistungswirtschaft ist als Treiber für Wachstum und Beschäftigung gestärkt, und gerade die kleinsten und kleinen Unternehmen nutzen ihre Chancen aktiv und erschließen Zukunftsmärkte systematisch und erfolgreich. Dabei kommt den besonders innovativen und zukunftsorientierten Pionieren eine herausragende Bedeutung zu.

Die Dienstleistungsoffensive setzt damit die Dienstleistungsinitiative konsequent fort. Strategie, Struktur und Aktivitäten sind so angelegt, dass sie in ganz Niedersachsen Wirkung entfaltet. Damit unser Land mit Ideenreichtum, Innovationskraft und Weitblick auch künftig ganz weit oben steht.

Jörg Bode
Niedersächsischer Minister für
Wirtschaft, Arbeit und Verkehr



Inhaltsverzeichnis

Dienstleister aus Leidenschaft	2
Die Herausforderungen der Zukunft meistern	4
Strategischer Impulsgeber.....	6
Einzigartig und landesweit.....	7
Die Bestandteile der Dienstleistungsoffensive.....	8
Zukunftschancen erkennen und nutzen	9
Gold wert	10
Kontakt, Impressum	12



Die Herausforderungen der Zukunft meistern

Strategischer Weitblick und unternehmerische Umsetzung

Dienstleistungen sind Treiber für Wachstum und Wohlstand. Dabei sind es die kleinen flexiblen und wendigen Unternehmen, die Marktentwicklungen besonders schnell und konsequent folgen und vorantreiben können. Ihre meist auf Inhaberinnen und Inhaber konzentrierten Strukturen, die persönliche Nähe zum Kunden und das leidenschaftliche Engagement der Unternehmerin und des Unternehmers lassen eine außerordentlich hohe Anpassungsdynamik zu. Sie stellt eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zukunft dar.

Besondere Herausforderungen für diese Zielgruppe ergeben sich aus dem demografischen Wandel, der langfristig fortschreitenden Globalisierung, weiter steigenden Kundenanforderungen und der Nachfrage nach immer komplexeren Angebotsbündeln. Denn kleinen Unternehmen fehlt oftmals der Zugang zu umfassendem Zukunftswissen, strategischen Gesprächspartnern, konzeptionellem Handwerkszeug und dem speziellen Wissen von internen Stabsstellen, die für Großunternehmen heute selbstverständlich sind.



Zukunftskompetenzen zusammenführen

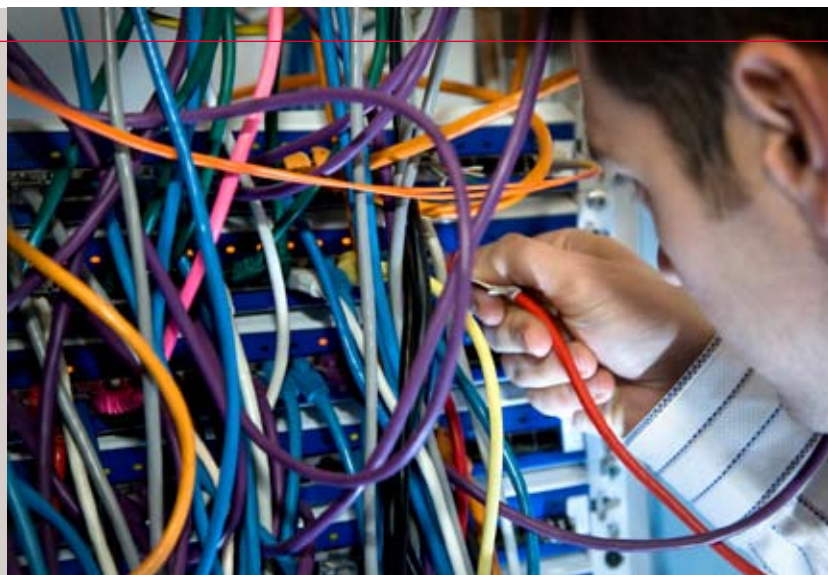
Hier setzt die Dienstleistungsoffensive des Wirtschaftsministeriums an. Sie führt die übergreifende unabhängige und langfristig angelegte Sichtweise eines Ministeriums mit dem unternehmerischen Wagemut und der Kreativität kleiner Dienstleistungsunternehmen in Niedersachsen zusammen. Damit sie gestärkt in den Wettbewerb um Wachstum und Marktvorsprung

gehen und ihre individuellen Vorteile künftig noch gezielter und erfolgreicher umsetzen können.

Gleichzeitig wird angestrebt, das generelle Klima und die Dienstleistungsorientierung in Wirtschaft, Wissenschaft, Verwaltung und Gesellschaft zu verbessern und dadurch das Standortprofil Niedersachsens zu schärfen und zu stärken.

Sicher und ertragsstark in die Zukunft

- Die niedersächsische Dienstleistungswirtschaft ist als Treiber für Wachstum und Beschäftigung gestärkt
- Das generelle Klima und die Dienstleistungsorientierung in Wirtschaft, Wissenschaft, Verwaltung und Gesellschaft sind verbessert
- Das Land Niedersachsen ist als zukunftsfähiger Dienstleistungsstandort profiliert



Strategischer Impulsgeber

Markt-Chancen erkennen und systematisch realisieren

98 % der niedersächsischen Dienstleister beschäftigen bis zu 49 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 90 % haben bis zu neun Beschäftigte. Eine Marktforschungsstudie innerhalb dieser bedeutenden Zielgruppe zeigt konkret, in welcher Rolle sich die kleinen Dienstleistungsunternehmen in Niedersachsen das Wirtschaftsministerium wünschen: Langfristige Perspektiven aufzeigen, Impulse setzen, Dialoge initiieren, Kooperationen anstoßen, selbst als marktorientierter Dienstleister aktive Unterstützung bieten – und so die Wissensbasis stärken und den Chancenblick schärfen für eine sichere und erfolgreiche unternehmerische Marktausrichtung.

Die Umsetzung der Impulse und aufgezeigten Handlungsansätze bleibt dabei den Unternehmerinnen und

Unternehmern vorbehalten. Es ist ihre ureigenste Aufgabe und Kompetenz, übergreifendes Know-how an die individuellen und spezifischen Anforderungen ihrer Betriebe anzupassen und umzusetzen.

Die Dienstleistungsoffensive stellt damit die konsequente Weiterentwicklung der Dienstleistungsinitiative dar – beides Bestandteile der langfristig angelegten niedersächsischen Mittelstandspolitik. Sie setzt nicht auf oberflächliche Effekte, sondern auf den praxisnahen und erfolgsorientierten Dialog zwischen Ministerium und vorausschauenden Unternehmerinnen und Unternehmern. Sie betrachtet Know-how-Transfer nicht als Einbahnstraße, sondern als substanziellen Austausch von Wissen und Erfahrung beider Gesprächspartner.

An wen richtet sich die Dienstleistungsoffensive ganz konkret?

- Kleinst- und Kleinunternehmen im Dienstleistungssektor
- Handwerk, Handel, Gastgewerbe, Verkehr
- Vermietung und unternehmensnahe Dienstleistungen
- Personen- und haushaltsnahe Dienstleistungen
- Maximal 49 Mitarbeiterinnen/Mitarbeiter und 10 Mio. Euro Jahresumsatz



Einzigartig und landesweit

Die regionale Ausrichtung der Dienstleistungs Offensive

Die Dienstleistungs Offensive ist landesweit angelegt. Sie wird unter Einsatz eines Regionalisierungsbaukastens auf die Situation und die Bedürfnisse der Regionen abgestimmt und gemeinsam mit den regionalen Partnern vor Ort umgesetzt. Wirtschaftsförderungen, Verbände, Innungen, Multiplikatoren und Promotoren verstärken das Anliegen des Wirtschaftsministeriums und steigern durch ihr Engagement die Bekanntheit und die Wirkung aller Aktivitäten der Dienstleistungs Offensive. Damit nicht nur möglichst viele Unternehmen davon profitieren, sondern sich das klimatische Umfeld für Dienstleistungen insgesamt, und speziell für die Kernzielgruppe der kleinen Dienstleister weiter verbessert.

Was macht die Dienstleistungs Offensive so einzigartig?

1. Eine Marktforschungsstudie zur Vorbereitung der Dienstleistungs Offensive zeigt klar die thematischen Schwerpunkte, die von der Zielgruppe präferiert werden. Hieraus leiten sich Inhalte, Strukturen und Prozesse aller Aktivitäten und Instrumente ab.
2. Zentrales Veranstaltungsformat der Dienstleistungs Offensive sind die Dialog-Werkstätten. Hier treffen Unternehmer auf Unternehmer. Sie sprechen die glei-

che Sprache und profitieren vom Wissen der anderen. Auch die Referenten sind überwiegend selbst Unternehmerinnen oder Unternehmer und berücksichtigen das interne und marktbezogene Umfeld, in dem sich die Teilnehmer täglich bewegen und bewähren müssen. Das führt im Ergebnis zu ganz konkreten Handlungsansätzen.

3. Impuls-Referate helfen, Denkhürden zu überwinden und führen in eine konsequente Marktphilosophie ein. Sie setzen bewusst einen Gegenpol zur oftmals produktbezogenen Denk- und Handlungsweise der kleinen Unternehmen und motivieren zu einer konsequenten und systematischen Markt- und Kundenorientierung.

4. Die Wirkung der Dienstleistungs Offensive innerhalb der Zielgruppe wird gemessen. Dies ermöglicht eine kontinuierliche Optimierung im Sinne der Zielerreichung. So wird ein größtmöglicher Nutzen für die Unternehmerinnen und Unternehmer gewährleistet.

Die Unternehmer-Unternehmer-Offensive



Die Bestandteile der Dienstleistungsoffensive

Wirksame Impulse setzen, zur Umsetzung motivieren

Die mittelfristig angelegte Dienstleistungsoffensive ist in Jahres- und Quartalskampagnen gegliedert. Sie sind thematisch fokussiert und bestehen aus aufeinander abgestimmten Aktivitäten und Instrumenten. Diese sind so aufgebaut, dass ein konkreter größtmöglicher Mehrwert für die Unternehmerinnen und Unternehmer geschaffen wird und eine konsequente Vernetzung von der strategischen Zukunftsausrichtung bis zur Möglichkeit der innerbetrieblichen Umsetzung entsteht.

Der elektronische Newsletter

... sensibilisiert die Zielgruppe für die Thematik der aktuellen Quartalskampagne und informiert über Neues rund um die Dienstleistungsoffensive.

Dialog-Werkstätten

... stellen das thematische Rückgrat jeder Quartalskampagne dar. Sie liefern in Form von Impuls-Referaten den gedanklichen Input aus unterschiedlichen Blickrichtungen (Chancen, Risiken, mögliche Umsetzungshürden, Best Practice-Beispiele) und leiten damit die individuellen und vertiefenden Gespräche an den Themeninseln ein.

Themeninseln

... hier stehen die Referenten zum Gespräch bereit, gehen auf spezielle Fragestellungen aus Unternehmenssicht ein, moderieren den Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmerinnen und Teilnehmern und übertragen vorhandenes Einzel- und Erfahrungswissen auf eine allgemeingültige Ebene. Die anschließende

Plenumsdiskussion vertieft die Beiträge und filtert die Essenz für alle Teilnehmer heraus.

Instrumente

... wie HelpLine, Mentoring und Coaching helfen, Hürden bei der Umsetzung zu überwinden und Unsicherheiten zu nehmen. Sie tragen dazu bei, dass die Teilnehmer die entwickelten Handlungsansätze sicher, schnell und eigenverantwortlich in ihre betriebliche Praxis umsetzen können.

Die Dokumentation

... der Ergebnisse der Dialog-Werkstätten erfolgt über das Internet (www.dienstleistungsoffensive.niedersachsen.de).

Die landesweite Kommunikation

... erfolgt durch eine breit angelegte Kampagne in überregionalen, regionalen und lokalen Medien.

Der Regionalisierungsbaukasten

... enthält die grundlegenden Konzepte und alle übertragungsfähigen Bausteine der Dienstleistungsoffensive in Papierform und als Datei zur schnellen, professionellen und wirkungsvollen Umsetzung der Aktivitäten und Instrumente in der Fläche. Er dient den regionalen Partnern, wie z. B. den Wirtschaftsförderungen, als Unterstützungstool, entlastet sie in der Planungs-, Vorbereitungs- und Umsetzungsphase und trägt durch den einheitlichen Auftritt der Offensive zur Wirkungsoptimierung innerhalb der Zielgruppe und der breiten Öffentlichkeit bei.



Zukunftschancen erkennen und nutzen

Die Dienstleistungsoffensive auf einen Blick

- Ziel: Die niedersächsische Dienstleistungswirtschaft ist als Treiber für Wachstum und Beschäftigung gestärkt
- Zielgruppe: kleinste und kleine Dienstleistungsunternehmen in Niedersachsen mit dem Anspruch auf Marktvorsprung
- Struktur: Themen-Kampagnen
- Format: Dialog-Werkstätten als 5-Stunden-Veranstaltungen
- Kommunikation: Internetauftritt, elektronischer Newsletter, Imagebroschüre, Kampagnenflyer, Presseinformationen
- Verstärkung: regionale Partner, Multiplikatoren und Promotoren

Der Nutzen für die Unternehmen

- Strategische Zukunftsperspektiven
- Risiken- und Chancen-Erkenntnis
- Impulse für Markt-Wachstum und wirtschaftlichen Erfolg
- Praxisbezogener Dialog auf Augenhöhe
- Interdisziplinärer Gedankenaustausch (Unternehmer-Unternehmer-Offensive)
- Konkrete Handlungsansätze für schnelle und sichere Umsetzung im eigenen Unternehmen

Wie anmelden?

Alle Informationen und Termine finden Sie unter:
www.dienstleistungsoffensive.niedersachsen.de



Gold wert

Henning Fast, Goldschmiede Caesar, ist für die Zukunft gut gerüstet

Die Ergebnisse aus dem Unternehmensalltag zeigen, wie Unternehmerinnen und Unternehmer von den Veranstaltungen des Wirtschaftsministeriums profitieren. Einer davon ist Henning Fast. Er ist Inhaber der Goldschmiede Caesar, die 1931 gegründet wurde und ihren Sitz in Winsen an der Luhe hat. Das Unternehmen mit sechs Angestellten bietet neben Meisterstücken aus eigener Werkstatt hochwertige mechanische Uhren und edlen Trendschmuck. Henning Fast führt die traditionsreiche Goldschmiede seit elf Jahren.

„Jetzt sind wir für die Zukunft besser aufgestellt: Unsere Stärken kommen für Kunden viel besser rüber!“, sagt der 40-jährige.

Herr Fast, wie wurden Sie auf die Dienstleistungsinitiative aufmerksam?

Ich bin direkt zur Teilnahme eingeladen worden.

Welche Angebote der Initiative haben Sie wahrgenommen?

Ich habe an den Workshops zum Thema Customer Relationship Management – also Kundenbeziehungsmanagement – teilgenommen.

Was haben Sie aus den Veranstaltungen mitgenommen?

Eine ganze Menge. Die Anregungen der Experten und die Beschäftigung mit dem Thema CRM gemeinsam mit anderen Unternehmern haben mir geholfen, ein wesentlich besseres Bild meines eigenen Unternehmens zu bekommen.

Wie äußert sich das konkret?

Ich habe dadurch besser verstanden, was uns von der Konkurrenz unterscheidet und wie unsere Kunden uns wahrnehmen. Außerdem bekam ich wichtige





„Unsere Stärken kommen für Kunden jetzt viel besser rüber!“, sagt Henning Fast.

Anregungen dafür, wie wir unser Profil schärfen können. Zentral war dabei für mich die Fragestellung: Wo stehen wir, wo wollen wir hin, und wie lässt sich der Erfolg konsequent herbeiführen? Wir müssen nach außen eine klare Botschaft transportieren. Das geht nur mit einem einheitlichen Auftritt beim Kunden. Den haben wir jetzt geschaffen.

Sie konnten also die gewonnenen Erkenntnisse in der Praxis umsetzen?

Ja, vielfach. Und zwar in der Planung und auch ganz konkret. Mit unserem Geschäftsumbau im Juli 2008 hat sich einiges verändert: Das Sortiment wurde überarbeitet, unser Logo optimiert und in ein unternehmensweites Corporate Design eingebettet. Der

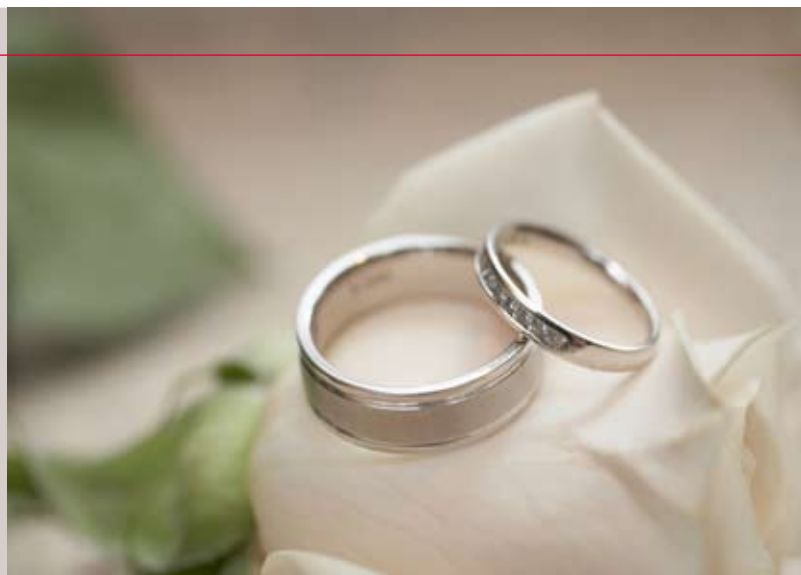
Wiedererkennungswert ist dadurch enorm gestiegen. Kundenreaktionen bestätigen das.

Was können Sie Unternehmen empfehlen, die sich für eine Teilnahme interessieren?

Machen Sie mit, es lohnt sich. Speziell für kleinere Unternehmen, die oft so sehr im Tagesgeschäft stecken, dass alles andere hintenanstehen muss, ist eine Teilnahme hoch interessant. Jeder, der heute erfolgreich sein will, muss sich ständig weiterentwickeln. Genau dabei hilft ihm die Dienstleistungsoffensive. Für mich waren die Veranstaltungen des Wirtschaftsministeriums im übertragenen Sinne Gold wert.

Kontakt:

Die Goldschmiede Caesar KG
Henning Fast, Goldschmiedemeister
Rathausstraße 42
21423 Winsen (Luhe)
Tel. (04171) 23 86



Kontakt

Niedersächsisches Ministerium für
Wirtschaft, Arbeit und Verkehr
Friedrichswall 1
30159 Hannover

www.dienstleistungsinitiative.niedersachsen.de

Impressum

Niedersächsisches Ministerium
für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr
V.i.S.d.P. Christian Haegle
Friedrichswall 1
30159 Hannover

Konzept, Grafik, Redaktion:

insignis GmbH
Berliner Allee 9-11
30175 Hannover
www.insignis.de | info@insignis.de

Bildnachweis: photocase – Powermind | real-enrico

