

Kammer als Service-Weltmeister:

Mehr als 75.000 Anfragen im Vorjahr beweisen, dass die Wirtschaftskammer – auch in Krisenzeiten – ein gefragter Partner der steirischen Betriebe ist.

Die Service-Bilanz der Wirtschaftskammer kann sich sehen lassen: Exakt 75.303 Anfragen – so genannte „Servicefälle“ – konnten im Vorjahr von den WK-Experten beantwortet werden. Der Löwenanteil (58.819 Anfragen) entfällt dabei auf die Service-Einheiten der Wirtschaftskammer, der Rest (16.211 Anfragen) auf die sieben Sparten.

Auch die Zahl der Klienten ist deutlich gestiegen: 2009 haben 25.678 Unternehmer bei der WK angefragt, im Jahr davor waren es 24.458 (Details siehe Info-Box). Die meisten Anfragen kamen im Vorjahr aus den Bereichen Arbeitsrecht, gefolgt vom Wirtschaftsrecht sowie Steuern und Abgaben.

Hans Jaklitsch, Service-Chef in der WK, zieht Bilanz: „Wegen der Krise haben wir deutlich mehr Anfragen in den Bereichen Förderungen, Krisenmanagement und Arbeitsrecht verzeichnet.“

Kreditklemme?

Auch zu Krediten zu kommen, wurde für viele Unternehmer im Vorjahr zu einem Spießrutenlauf. „Dementsprechend viele Anfragen hatten wir zum Thema Finanzierung“, konkretisiert Jaklitsch. Auch die Anfragen in puncto Zahlungsausfälle und Konkurse hätten zugenommen, präzisiert er. Weniger Anfragen habe es indes bei Betriebsansiedlungen gegeben, „weil die Investitionstätigkeit im Vorjahr spürbar zurückgegangen ist“.

Wie vielfältig Service sein kann, zeigen die Service-Einheiten in der WK: Die Palette reicht vom Sofortservice bis hin zum Internationalisierungszentrum. Wir haben die Abteilungsleiter um einen kurzen Einblick gebeten (siehe Kästen).

Service-Hotline 601-601

Für das nächste Jahr rechnet Jaklitsch mit einer weiteren Zunahme bei den Anfragen: „Wegen der steigenden Mitgliederzahlen versuchen wir, die Mitglieder nicht nur individuell zu beraten, sondern schon vorab Infos anzubieten“, sagt er. „Das steigende Interesse an unseren Leistungen zeigt uns, dass wir am richtigen Weg sind.“

Das beweist auch eine Umfrage des Marktforschungsinstitutes „m-Research“ unter 755 steirischen Unternehmern, die im Laufe des Vorjahres bei der WK Steiermark angerufen haben. Das Ergebnis spricht für sich: 77 Prozent der Befragten kennen die Service-Hotline 601-601. Für 81 Prozent der Befragten ist eine Beratung durch die WK „sehr bis eher wichtig“.

Gefragt nach der Zufriedenheit, zeigt sich ein sehr positives Bild: Mehr als neun von zehn Befragten bewerten die Freundlichkeit der Berater sowie deren Hilfsbereitschaft mit „sehr gut bis gut“. Auch die fachliche Kompetenz sowie die Schnelligkeit der Bearbeitung wird sehr geschätzt. „Eine Resonanz, die uns in unserem Service-Gedanken weiter bestärkt“, so WK-Präsident Ulfried Hainzl (siehe Kommentar rechts). Ihm geht es darum, „den Mitgliedern den entscheidenden Informationsvorsprung in unternehmerischen Fragen zu verschaffen“.

Karin Sattler
karin.sattler@wkstmk.at



Kompetente Beratung aus erster Hand: Ob Rechts- oder Steuerfragen,



*Hans
Jaklitsch*

„Das Sofortservice ist die erste Einflugschneise für Unternehmer. Bei Anfragen garantieren wir eine Antwort binnen 24 Stunden. In den Regionen sind die Regionalstellen die ersten Ansprechpartner. Schwerpunkte: Beratung, Interessenvertretung und Kontakt zu regionalen Behörden. Auch die SVA-Sprechstage haben sich gut bewährt.“

Hans Jaklitsch, Leiter des Unternehmerservice



*Leopold
Strobl*

Foto: Fischer

„Das Wirtschaftsservice vereint Betriebswirtschaft und Innovation, Erhebungsdienst und ‚Follow me‘. Bei uns gibt es Rat zu betriebswirtschaftlichen Fragen, Nachfolgeprojekten und Förderungen. Unser Service umfasst u.a. Bonitätsberatungen, Nachfolgebörsen, Franchise-, Rentabilitätsberatungen und Jungunternehmercoachings.“

Leopold Strobl, Leiter des Wirtschaftsservice

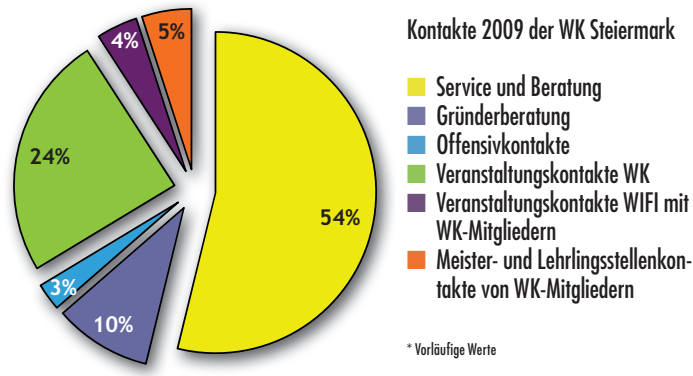
Guter Rat muss nicht teuer sein!



Service-Bilanz: Zahlen, Daten, Fakten

Die Leistungsbilanz 2009 im Überblick: Im Vorjahr wurden exakt 75.303 „Servicefälle“ gezählt, dazu kommen noch 13.713 Gründerberatungen, 3830 Offensivkontakte und 34.282 WK-Veranstaltungskontakte.

Zählt man noch die Wifi-Veranstaltungskontakte sowie die Meister- und Lehrlingsstellenkontakte hinzu, ergibt sich eine Gesamtzahl von 139.920 Kontakten*. Prozentuelle Aufteilung siehe Grafik.



Die Wirtschaft wählt!
Wirtschaftskammerwahl 2010
28. Februar, 1. und 2. März

Wählen heißt mitbestimmen.

kommentar



Ulfried Hainzl

Am Puls der Zeit

Die Service-Leistungen der Wirtschaftskammer sind bei unseren Mitgliedern gefragt. Das beweist die neueste Service-Bilanz. Mehr als 75.000 Servicefälle im Vorjahr sprechen eine klare Sprache. Vor allem in Zeiten der Wirtschaftskrise war die Wirtschaftskammer für viele Betriebe eine wichtige Stütze, wenn kompetente Beratung gefragt war.

Die Zufriedenheitswerte geben uns Recht: Laut einer aktuellen Umfrage sind neun von zehn Unternehmern mit der Freundlichkeit, der fachlichen Kompetenz und der schnellen Bearbeitung durch unsere Mitarbeiter sehr zufrieden. Eine Resonanz, die uns in unserem Service-Gedanken weiter bestärkt.

Nicht nur, weil guter Rat oft teuer und nur schwer zu bekommen ist, sondern weil wir als Wirtschaftskammer mit unseren Experten einen Service-Schritt voraus sein wollen, um unseren Mitgliedern den entscheidenden Vorteil zu bieten.

Als WK-Mitglied haben Sie nicht nur ein demokratisches Mitbestimmungsrecht bei der WK-Wahl, sondern auch einen Informationsvorsprung in allen unternehmerischen Fragen. Unsere Mitarbeiter – Experten aus allen Fachbereichen – sind gerne für Sie da!

Ulfried Hainzl ist Präsident der Wirtschaftskammer Steiermark.

die Wirtschaftskammer hilft weiter.



Ingrid Kuster

Foto: Fischer

„Das Rechtsservice steht allen WK-Mitgliedern für unternehmerische Rechtsfragen zur Verfügung. Die Leistungen reichen von Rechtsberatung, Rechtsbegleitung bis zur Stellung von Anwälten im Arbeits- und Sozialversicherungsrecht. Unsere Fachbereiche: Arbeit & Soziales, Steuern & Abgaben, Betrieb & Umwelt und Wirtschaftsrecht.“

Ingrid Kuster, Leiterin des Rechtsservice



Michaela Steinwider

„Das Gründerservice ist auf dem Weg in die Selbständigkeit ein One-Stop-Shop für alle Gründer, Nachfolger und Franchisenehmer. Von der umfassenden Beratung bis zur raschen Online-Gewerbeanmeldung wird alles geboten. Regelmäßige Info-Veranstaltungen wie Gründerworkshops runden das Angebot ab.“

Michaela Steinwider, Leiterin Gründerservice



Karl-Heinz Dernoscheg

Foto: Fischer

„Das ICS ist eine Gemeinschaftsinitiative von WK Steiermark, Land Steiermark/SFG und IV. Ziel ist die weltweite Etablierung steirischer Unternehmen, Erleichterung des Markteintritts in neue Zielregionen und Unterstützung bei internationalen Projekten. Das ICS ist Anlaufstelle für Infos zur internationalen Marktbearbeitung.“

Karl-Heinz Dernoscheg, Leiter des ICS