

Peter W. Karg
Dipl.-Wirtsch.-Ing. (Mb)
Alt-Moabit 91d 10559 Berlin
Internet www.p-i-t.org
E-Post pwk@p-i-t.org
Telefon 030-436 78 222
Telefax 030-436 78 235

Kundenbefragung 2010

Ergebnisse

1. Was war dafür ausschlaggebend, dass Sie uns beauftragten?
2. Welche drei zentralen Eigenschaften verbinden Sie mit p.i.t. & seinen Berater/innen?
3. Welche Kompetenzschwerpunkte schreiben Sie p.i.t. zu?
4. Welche Unterschiede sehen Sie bei uns im Vergleich zu unseren Mitbewerbern?
5. Was schätzen Sie an uns?

6. Branchen und Positionen der Befragten
7. Vorgehen

1. Was war dafür ausschlaggebend, dass Sie uns beauftragten? (1)

„Gute Erfahrungen aus Vorgängeraufträgen“ *Hauptabteilungsleitung Automotive*

„Erstauftrag: Empfehlung meines damaligen Abteilungsleiter Personal. Privates Coaching: Kenntnisse meiner Person und der Strukturen aus Erstauftrag, Sympathie.“
Leitung Vertrieb Banken

„Information in der Berlin-Maximal gelesen mit dem Gefühl, dass Ihr Unternehmen mir bei der Lösung meiner Probleme helfen kann.“ *Geschäftsführung Bauwirtschaft*

„Über die Verbindung zu Hr. Holger Boeven kam der Kontakt zustande. Maßgeblich war die menschliche, sympathische Komponente, die mich zu einer Zusammenarbeit bewog.“ *Leitung Reinigung Facility Management*

„Empfehlung: Überzeugung von Kompetenz im persönlichen Gespräch.“ *Leitung Personalentwicklung Forschung*

„Wenn ich reflektiere, warum ich schon so viele Jahre mit p.i.t. zusammenarbeite, fällt mir dazu sofort die hervorragende Arbeit von Hr. Lützelschwab mit unseren Führungskräften ein.“ *Leitung Personal Krankenversicherungswesen*

„Der persönliche Kontakt zu Ihnen und die Erwartung, dass Sie uns mit Ihrer persönlichen Kompetenz behilflich sein können.“ *Leitung IT & Kommunikation Luftfahrt*

„Qualität & Persönlichkeit der Trainer/innen; individuelles Trainingssetting und genau bedarfsgerecht.“ *Leitung Personalentwicklung Pharmazie*

„Die Beauftragung ihres Unternehmens begründet sich in der Einheitlichkeit für unseren gesamten Bereich, die Auswahl war aber ohne Frage gut - gleichwohl war damit verbunden die Suche nach einer Hilfestellung bei der Zielfindung unserer Funktionen - also worauf konzentrieren wir uns, wo liegen unsere Schwerpunkte und wie finden wir für unsere Arbeit Ziele, die von uns auch erreichbar sind und die unsere Kunden in einem hohen Maß zufrieden stellen und unsere Position sichern.“
Leitung Werkstattssicherheit Pharmazie

„Die positive Erfahrung meines Chefs mit Hr. Karg, die ihn veranlasste, Hr. Karg als Coach für mich zu engagieren, was mir wiederum sehr geholfen hat.“ *Leitung Supply Chain Pharmazie*

„Gewohnheit? Verlässlichkeit?“ *Abteilungsleitung Infrastruktur Pharmazie*

„Gute Vorerfahrungen“ *Hauptabteilungsleitung Betriebsärztliche Betreuung*

„Kenntnis der bisherigen "Gepflogenheiten", positiver persönlicher Eindruck, Überzeugung, dass Sie uns helfen können“ *Hauptabteilungsleitung Pharmazeutische Produktion*

„Professioneller Auftritt in den Vorgesprächen (Beratungsverständnis) ; -> Vertrauen, dass der vorgeschlagene Beratungsansatz dem Kunden weiterhilft“ *Internal Consultant Pharmazie*

„Das war mein Vorgesetzter.“ *Immobilienmanagement Pharmazie*



1. Was war dafür ausschlaggebend, dass Sie uns beauftragten? (2)

„Seinerzeitige Beauftragung erfolgte aufgrund vorliegender positiver Projekterfahrungen mit p.i.t.“ *Leitung Engineering Indien Pharmazie*

„Die vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen p.i.t. und uns, die schon bestand, bevor ich kam. Warum führe ich die Zusammenarbeit seit 2006 fort? Ich bin zufrieden mit der Art der Absprache, der Möglichkeit Ideen zu diskutieren und dann gemeinsam mit p.i.t. und dem Netzwerk auf den Weg zu bringen. Unsere TeilnehmerInnen sind immer sehr zufrieden - wir lassen stets Feedbackbögen ausfüllen. Das PreisLeistungsverhältnis ist sehr gut.“ *Leitung Standort Politische Bildung*

„Frau Weinreich hat Sie empfohlen und Sie waren mir und der Personalleitung sympathisch.“ *Geschäftsführung Produktion Consumer-goods*

„Ursprünglich eine Empfehlung meines Professors von der Wirtschaftsuniv. Wien. Danach Ihre und Herrn Lützelschwabs unschlagbare Kompetenz.“ *Leitung Personal Produktion Consumer-goods*

„Die gute Zusammenarbeit der letzten Jahre“ *Leitung Personalentwicklung Real Estate*

„Die persönliche Beziehung zu Pit Karg. die positive Erfahrung aus den nachhaltigen, über mehrere Jahre gehenden situationsgerechten Coachings.“ *Leitung IT Telekommunikation*

„...die guten Erfahrungen“ *Leitung Organisation/ IT Überregionaler Entsorger*

„Euer Sachverstand, Gewissheit über Qualität und sicher auch ein bisschen, weil ich euch gerne beauftrage, wenn es möglich ist (empfangene Vorteile auch mal zurückgeben können).“ *Leitung Personal Überregionaler Resale*

„Ich kam damals zu Ihnen, weil ich meinen Wahrnehmungen nicht traute und Schwierigkeiten mit meinen Führungsaufgaben als Frau hatte.“ *Geschäftsführung Verlag*

„Kompetenz und Individualität“ *Geschäftsführung Vertrieb Investitionsgüter*

2. Welche drei zentralen Eigenschaften verbinden Sie mit p.i.t. & seinen Berater/innen? (1)

„1. Person Hr. Karg, 2. Erfahrung und Kompetenz aus einem großen Firmen-Querschnitt, 3. Menschenorientierung.“ *Hauptabteilungsleiter Automotive*

„Ich verbinde mit p.i.t. Engagement und Leidenschaft, Pragmatismus und Lösungsorientierung.“ *Leitung Projektsteuerung und Strategieentwicklung Automotive*

„Positiv: Etwas anders als andere. Flexible, unkomplizierte Zusammenarbeit, Kompetenz.“ *Leitung Vertrieb Banken*

„Kompetenz, Freundlichkeit, klare Strukturierung (nicht zu groß)“ *Geschäftsführung Bauwirtschaft*

„breites Spektrum an Kompetenzen; interdisziplinäres Arbeiten, Interesse am Menschen.“ *Leitung Personalentwicklung Forschung*

„Hohe Sensitivität im Umgang mit dem Management, individuelle Beratungsangebote, individuelle Konzepte und eben nicht von der Stange (Bsp. Mentorenprogramm).“ *Geschäftsführung Infrastruktur*

„das Haben und das Äußern einer eigenen Meinung; die Fähigkeit, den Teilnehmer ein ehrliches und konstruktives Feedback zu geben; Fach- und Sachkompetenz“ *Leitung IT & Kommunikation Luftfahrt*

„Innovation & hohe Diversität der Trainer/innen“ *Leitung Personalentwicklung Pharmazie*

„Kompetenz in Hilfestellung der Analyse eigener Stärken und Schwächen und dem Zwang besser werden zu wollen und zu müssen; ein hohes Maß an Einfühlungsvermögen, einen konsequent auf dem Weg zu halten der nötig ist, die unter 1) genannten Punkte zu bearbeiten um damit die eigene Arbeit zu verbessern. Ohne die Unterstützung von p.i.t., ohne diese Konsequenz wären wir nie so weit gekommen! Und noch etwas: jedes Treffen war für mich auch ein Wachrütteln, d.h. einmal über die Alltagsbelastung hinweg zu schauen und festzustellen, arbeiten wir eigentlich mit den richtigen Mitteln an den richtigen Themen.“ *Leitung Werkssicherheit Pharmazie*

„die Wellenlänge stimmt; die gute Balance zwischen sachlich- zielorientiert und frei von der Leber weg, ohne sich "was zu vergeben"- das funktioniert und spart so manchen formalen Umweg“ *Abteilungsleitung Infrastruktur Pharmazie*

„ Systematisches Vorgehen, Eingehen auf Wünsche, individuelle Absprache, Ergebnisorientierung“ *Abteilungsleitung Technik Pharmazie*

„menschlich, pragmatisch, flexibel“ *Hauptabteilungsleitung Betriebsärztliche Betreuung Pharmazie*

„Kompetenz, Kundenorientierung und Zuverlässigkeit“ *Abteilungsleitung Gebäudemanagement Pharmazie*

„fachkompetent, zuverlässig, kooperativ + konstruktiv“ *Leitung Management Development Pharmazie*

„aufmerksam, offen, maßgeschneidert“ *Internal Consultant Pharmazie*



2. Welche drei zentralen Eigenschaften verbinden Sie mit p.i.t. & seinen Berater/innen? (2)

„Persönliche Nähe, Individualität der Berater, Kompetenz“ *Leitung Engineering Indien Pharmazie*

„Kompetenz, Humor und Kritik“ *Geschäftsführung Produktion Consumer-goods*

„Kompetenz und Nachhaltigkeit in der Zusammenarbeit“ *Leitung Personal Produktion Consumer-goods*

„Kompetent, vertraulich, verlässlich“ *Teamleitung Kampagnen Promotionsagentur*

„Stets ansprechbar, sehr kooperativ, kundenorientiert“ *Leitung Personalentwicklung Real Estate*

„1. Verbindlichkeit, 2. Innovativ, 3. Ehrlichkeit“ *Leitung IT Telekommunikation*

„...pragmatisch und nicht beliebig...“ *Leitung Organisation/ IT Überregionaler Entsorger*

„Anders als andere/ Freaks, hohe Analysefähigkeit, kreative Lösungsansätze, manchmal arrogant wirkend“ *Leitung Personal Überregionaler Resale*

„Schnelles Verständnis der Sachlage, unkonventionelles Vorgehen, Flexibilität“ *Geschäftsführung Vertrieb Investitionsgüter*

3. Welche Kompetenzschwerpunkte schreiben Sie p.i.t. zu?

„Organisations- und Teamentwicklung“ *Hauptabteilungsleitung Automotive*

„Kann nur von meinen eigenen Erfahrungen sprechen: Teamentwicklung und Coaching“ *Leitung Vertrieb Banken*

„Erklärung von Zusammenhängen“ *Geschäftsführung Bauwirtschaft*

„Hohe Dienstleistungsorientierung; viele andere sagen es nur so, aber p.i.t. lebt es auch mit hoher Authentizität ohne Plattitüden. Stets individuelle Lösungen; hohe Standards (z. B. in den Unterlagen), trennscharfe Trainings; Impulsgeber (z. B. mit Büchern)“ *Leitung Personalentwicklung Pharmazie*

„Moderation, Organisationsberatung, Mentoring/ Coaching“ *Abteilungsleitung Infrastruktur Pharmazie*

„Sehr gute Kommunikation, konzeptionelles Vorgehen“ *Abteilungsleitung Technik Pharmazie*

„Passgenauer Zuschnitt der Leistung durch intensive Vorrecherche, Kompetenzkompetenz, Methodenvielfalt“ *Hauptabteilungsleitung Betriebsärztliche Betreuung Pharmazie*

„Kompetenz für Business UND Personalfragen“ *Hauptabteilungsleitung Pharmazeutische Produktion Pharmazie*

„Managementberatung, Trainings, Workshops“ *Internal Consultant Pharmazie*

„Soziale Kompetenz und Fähigkeit auch unter erschwerten Randbedingungen Projekte erfolgreich zum Ziel zu führen“ *Leitung Engineering Indien Pharmazie*

„Sie kritisieren Ihren Auftraggeber (auch schon vor der Auftragsvergabe)“ *Geschäftsführung Produktion Consumer-goods*

„Organisationsentwicklung, Coaching & Beratung, Mentoring, Networking“ *Leitung Personal Produktion Consumer-goods*

„Führungsthemen, Kommunikation, Beratung/ Coaching“ *Leitung Personalentwicklung Real Estate*

„Entwicklungs-Coaching, Begleitung und Konzeption von Change Management Prozessen, Organisationsentwicklung“ *Leitung IT Telekommunikation*

„...ganzheitlich und praxisnah“ *Leitung Organisation/ IT Überregionaler Entsorger*

„Analyse informeller Organisationsstrukturen und deren Auswirkung auf formelle Organisationsstrukturen, Einzelcoaching, Personalentwicklungsberatung“ *Leitung Personal überregionaler Resale*

4. Welche Unterschiede sehen Sie bei uns im Vergleich zu unseren Mitbewerbern?

„Flexibel, unkompliziert, nicht pseudowissenschaftlich“ *Leitung Vertrieb Banken*

„Das seiner Zeit festgelegte Thema des Referats über Selbstverständnis, Organisation, Wertgefühl... sollte auf eine eher außergewöhnlichen Art und Weise verdeutlicht und illustriert werden. Dieser Idee Ihrerseits wollte ich folgen und war gespannt. Bilder schrieben maßgeblich den Inhalt des Vortrags, die allen Workshop Teilnehmern immer noch seit nunmehr zwei Jahren im Gedächtnis sind.“ *Leitung Reinigung; Prokura Facility Management*

„Hohe Beratungs- und Kooperationsbereitschaft; intelligent & authentisch; sympathisch; angenehm im Umgang“ *Leitung Personalentwicklung Pharmazie*

„Ihre Beratung hat niemals fundamentale Widerstände in mir ausgelöst, war immer eher für mich/ aufbauend als nur destruktiv“ *Abteilungsleiter Infrastruktur Pharmazie*

„Sehr breites Kompetenz- und Handlungsspektrum“ *Abteilungsleitung Technik Pharmazie*

„Im Vergleich zu ..., ... Consult oder anderen Raubrittern scheint Ihr zu Grunde liegendes Menschenbild von der Idee geprägt, dass "über den Tisch ziehen" nicht immer die beste Lösung sein muss. Die unterstellte humane Haltung generiert dann gute Lösungen; win-win ist immer besser.“ *Hauptabteilungsleiter Betriebsärztliche Betreuung Pharmazie*

„So wie Hr. Karg ist kein anderer...“ *Hauptabteilungsleiter Automotive*

„Ich habe bei p.i.t. feste Ansprechpartner, bringe die Namen mit Personen in Verbindung, was für mich Nähe und Vertrautheit bedeutet und darauf baut letztlich das Vertrauen auf, ohne das eine gute Beratung sinnlos ist.“ *Leitung Werkssicherheit Pharmazie*

„Mehr persönliches Engagement und größeres Einfühlungsvermögen“ *Immobilienmanagement Pharmazie*

„Individuellere Lösungsansätze, nicht Lösungen von der Stange, höhere Flexibilität der eingesetzten Berater“ *Leitung Engineering Indien Pharmazie*

„Hohe Lösungsorientierung, hohe Umsetzbarkeit in der Praxis (!)“ *Teamleitung Kampagnen Promotionsagentur*

„Gemeinsam an der Entwicklung von Themen arbeiten, großes Netzwerk mit Spezialisten“ *Leitung Personalentwicklung Real Estate*

„Sehr gute, strukturierte Vorbereitung und Nachbereitung; sehr viel Spaß und Humor“ *Leitung IT Telekommunikation*

„Nicht Faktenwissen/ herkömmliche Theorien vermitteln“ *Geschäftsführung Vertrieb Investitionsgüter*

5. Was schätzen Sie an uns? (1)

„Kreativität, Kooperationsvermögen, faire Preise“ *Hauptabteilungsleiter Automotive*

„Dabei schätze ich besonders die Klarheit und individuelle Entwicklung von Lösungswegen“ *Leitung Personal Automotive*

„Den Umgangston und das Eingehen auf die Persönlichkeiten, mit denen Sie arbeiten“ *Leitung IT & Kommunikation Luftfahrt*

„Schnelligkeit, Kreativität und "Leichtigkeit", unkonventionelle Herangehensweise, Kundenorientierung/ individuelle Beratung der einzelnen Kunden (keine 08/15-Serienabfertigung), auf den Kunden "maßgeschneiderte" Trainingseinheiten“ *Leitung Projekte öffentliche Projektentwicklung*

„Offenheit, Klarheit, gelebte Dienstleistungsorientierung; flippig bis innovativ. Wenn man sich nicht meldet, gibt es wenig Werbung und keine Belästigung mit Newslettern o. ä.“ *Leitung Personalentwicklung Pharmazie*

„Die handelnden Personen“ *Abteilungsleitung Technik Pharmazie*

„Eben diese Unterschiede (zu anderen Beratern) schätze ich; ich habe gute Erfahrungen gemacht.“ *Hauptabteilungsleitung Betriebsärztliche Betreuung*

„Ich kenne nur Sie: klare Sprache, die Vertrauen schafft“ *Hauptabteilungsleitung Pharmazeutische Produktion*

„Dass nicht zu jedem Thema gesagt wird: "... das können wir auch, wir machen alles", Ihre Haltung gegenüber dem Kunden, Bodenständigkeit - keine aalglatten, selbstüberschätzende Berater, unterschiedliche Beratertypen im Netzwerk“ *Internal Consultant Pharmazie*

„Offenheit und Ehrlichkeit“ *Immobilienmanagement Pharmazie*

„Die Tatsache dass Sie Netzwerke weiter pflegen und entwickeln, auch wenn das Projekt beendet ist.“ *Leitung Engineering Indien Pharmazie*

„Ihren Humor, die Schnelligkeit Ihrer Antworten und Ihr breites Wissen“ *Geschäftsführung Produktion Consumer-goods*

„Plus soziale Kompetenz, plus natürlich Frau Rudat ;)“ *Teamleitung Kampagnen Promotionsagentur*

„Zusagen gelten, kurze Kommunikationswege, tolle Zusammenarbeit“ *Leitung Personalentwicklung Real Estate*

„Ich kann sagen, dass ich an dir deine Extravaganz, dein Anderssein, dein Querdenken und -handeln besonders schätze.“ *Leitung Energie- und Umweltpolitik Tarifverband*

„Ich würde gerne ein paar Worte zu Herrn Lützelschwab an Sie richten. Ich schätze die analytische Fähigkeit von Herrn Lützelschwab und die Arbeitsweise, wie er Moderationen und Beratungen durchführt. Ich empfinde es als sehr ziel- und lösungsorientiert und schätze es, dass er in der Lage ist, in relativ kurzer Zeit mit einer Gruppe oder Einzelpersonen eine Lösung zu erarbeiten.“ *Leitung Personal Tarifverband*



5. Was schätzen Sie an uns? (2)

„Die scharfe Beobachtungsgabe, die schonungslose Ehrlichkeit.“ *Leitung IT Telekommunikation*

„... dass ich immer die Ergebnisse der gemeinsamen Arbeit erleben kann.“ *Leitung Organisation/ IT überregionale Entsorger*

„die persönliche und aufrichtige Beziehung“ *Leitung Personal überregionaler Resale*

„Lieber Herr Karg, am meisten schätze ich an p.i.t. Sie, und zwar als unkonventionellen, gescheiterten Berater, der dem Klienten das Gefühl gibt, sein Beratungshandwerk bestens zu verstehen. Am hilfreichsten waren Ihre fröhlichen Spiegelungen meiner Berufsperson während unseres Einzelcoachings. Da habe ich sehr viel gelernt und kann mir seitdem besser vorstellen, warum ich nicht wie das kleine, liebe Mädchen wahrgenommen werde, als das ich mich immer wieder fühle... Dann fand ich ausgesprochen erhellend, wie Sie mit zwei, drei Sätzen Kommunikationssituationen beschreiben können. Und - obwohl ich gar nicht weiß, ob ich das bei p.i.t. gelernt habe, jedenfalls assoziiere ich es damit: dass vor jedem Fordern die Wertschätzung kommen muss.“ *Geschäftsführung Verlag*

„Zusagen, Verabredungen werden eingehalten!!“ *Geschäftsführung Vertrieb Investitionsgüter*

6. Branchen und Positionen der Befragten

Automotive	Hauptabteilungsleitung; Leitung Projektsteuerung und Strategieentwicklung
Banken	Leitung Vertrieb
Bauwirtschaft	Geschäftsführung
Facility Management	Leitung Reinigung; Prokura
Forschung	Leitung Personalentwicklung
Infrastruktur	Geschäftsführung
Krankenversicherungswesen	Leitung Personal
Luftfahrt	Leitung IT & Kommunikation
Öffentliche Projektentwicklung	Leitung Projekte
Pharmazie	Leitung Personalentwicklung; Leitung Werkssicherheit; Leitung Supply Chain; Abteilungsleitung Infrastruktur; Abteilungsleitung Technik; Hauptabteilungsleitung Betriebsärztliche Betreuung; Leitung Werkssicherheit; Hauptabteilungsleitung Pharmazeutische Produktion; Abteilungsleitung Gebäudemanagement; Leitung Management Development; Internal Consultant; Immobilienmanagement; Leitung Engineering Indien
Politische Bildung	Leitung Standort
Produktion Consumer Goods	Geschäftsführung; Leitung Personal
Promotionagentur	Teamleitung Kampagnen
Real Estate	Leitung Personalentwicklung
Tarifverband	Leitung Energie- und Umweltpolitik; Leitung Personal
Telekommunikation	Leitung IT
Überrregionaler Entsorger	Leitung Organisation/ IT; Leitung Personal
Verlag	Geschäftsführung
Vertrieb Investitionsgüter	Geschäftsführung

Im Januar 2010 schrieben wir 61 unserer Kunden an, mit denen wir in den vergangenen zwei Jahren zusammenarbeiteten (unsere mittlere Kundenbindung liegt aktuell bei über acht Jahren; und bei über 45% Neukunden in 2008 und 2009).

In unserer Mail stellten wir die fünf Fragen aus den vorlaufenden Überschriften mit der Bitte, zumindest eine davon mit einem Wort oder Halbsatz zu beantworten.

Unser Ziel war zunächst die Spiegelung unserer Arbeit für die interne Reflektion, um darauf aufbauend unsere Leistungen für Sie zu verbessern und weiter zu spezialisieren.

Alle Antwortzitate sind vollständig, ungekürzt, wörtlich und –wenn sinnvoll- orthographisch justiert.

Die persönlichen Angaben inkl. Stellung im Unternehmen sind aus Gründen dankbarer Fairness anonymisiert.

- Ergebnis:
1. Einiges war uns in dieser Ausprägung neu bzw. beseitigte Unsicherheiten
 2. Es ist Grundlage für die vor uns liegenden Entscheidungen im Strategischen Rat von p.i.t.
 3. Es hat **unsere** emotionale Kundenbindung erhöht
 4. Es tat gut, das alles zu lesen