

Salzburger Wirtschaft

Die Zeitung der Wirtschaftskammer Salzburg · 69. Jahrgang

WKS
WIRTSCHAFTSKAMMER SALZBURG

Nr. 18 · 6. 5. 2016

Mit vielen Initiativen aktiv den drohenden Stillstand bekämpft

WKS legte im Wirtschaftsparlament Bilanz und pocht auf weitere Entlastung der Betriebe · 4/5



Unternehmergeist prämiert

Die Verleihung des Salzburger Wirtschaftspreises unterstrich einmal mehr die Leistungskraft der heimischen Betriebe.

Seite 8/9

Foto: WKS/Neumayr

Ph.b., Wirtschaftskammer Salzburg, Julius-Raab-Platz 1, 5027 Salzburg · 022031617W · Preis € 1,70

Extra

8 Seiten
„Nutzfahrzeuge“
in dieser Ausgabe
der SW.

H
HARLANDER

Tel.: 06415 60060
Fax: 06415 60061
office@harlander.cc
www.harlander.cc

PROJEKTENTWICKLUNG
BAUMANAGEMENT
GENERALUNTERNEHMER
BAUTRÄGER

Marktplatz 1, 5620 Schwarzach i. Pg., Austria

WKS
WIRTSCHAFTSKAMMER SALZBURG

Setzen Sie auf Information aus
erster Hand – wöchentlich in der
Salzburger Wirtschaft

Redaktion und Verwaltung:
Tel. 0662/8888-345, -384
E-Mail: salzburger-wirtschaft@wks.at

Insertate:
Österreichischer Wirtschaftsverlag GmbH
Tel. 0662/6686-592
E-Mail: sawi@wirtschaftsverlag.at

Zeitarbeit, Payroll
und Personalberatung

25

25 Personalienstellungs-gesmbH
Franz-Josef-Kai 9, 5020 Salzburg
Tel: 0662/848 042-0
Mail: office.salzburg@25personal.at



Foto: FG/Sreth

Mit Beschwerden richtig umgehen

Platzmangel herrschte vergangene Woche im WKS-Plenarsaal bei der WIn-Akademie mit Thomas Wollner. In seinem Vortrag zum Thema „Kritik, die Waffe der Kunden im 21. Jahrhundert“ zeigte der Moderator, Coach und Geschäftsführer der Rosenberger Gruppe die unterschiedlichen Aspekte des Beschwerdemanagements auf und veranschaulichte anhand von persönlichen Anekdoten die

positive wie negative Wirkung im Umgang mit Beschwerden. Wollner: „Letztendlich ist Beschwerdemanagement immer Chefsache und spiegelt die Kultur eines Unternehmens wider.“ Im Bild (v. l.) Thomas Wollner, Fachgruppengeschäftsführerin Mag. Eva Reitsperger und Clemens Jäger, Obmann-Stv. der Fachgruppe Werbung und Marktkommunikation, bei der WIn-Akademie.



Foto: WKS/Reinhardt

Gewappnet für die Zukunft

Um die Vorhaben, Pläne und Ziele der nächsten fünf Jahre zu besprechen und festzulegen, kamen kürzlich die Ausschussmitglieder des Salzburger Landesgremiums des Baustoff-, Eisen-, Hartwaren- und Holzhandels mit Obmann René Burgstaller und Geschäftsführerin Mag. Julia Peham-Zver (Bild) zusammen.

Unter der Leitung des Unternehmensberaters und Coaches Johannes Andexlinger von der Coaching-, Training- und Con-

sultingfirma „JAvizio“ fixierte das Gremiumsteam die „Strategie 2020“. „Ein zentrales Anliegen ist die noch bessere Information der Unternehmer“, kündigte Peham-Zver an. Zudem setzten sich die Ausschussmitglieder u. a. den Ausbau der Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, der Öffentlichkeitsarbeit (in Kooperation mit proHolz und Bau.massiv), der persönlichen Beratung sowie den Bürokratieabbau zum Ziel.

Rechtliches Know-how auffrischen

„Handelsagenten treten gerade ihren Geschäftsherren gegenüber meist als Einzelkämpfer im unternehmerischen Alltag auf. Umso wichtiger ist es, genau über die Bestimmungen des Handelsvertreterrechts Bescheid zu wissen.“ Mit diesen Worten begrüßte Gremialobmann Axel Sturmberger jene Salzburger Handelsagenten, die der Einladung des Landesgremiums zu einem Vortrag folgten, um ihre Kenntnisse zum Handelsvertretergesetz aufzufrischen.

Die Inputs dafür erhielten sie von Dr. Erich Schwarz, Anwalt und gerichtlich beideter Sachverständiger für die Berechnung des Ausgleichsanspruches sowie national und international anerkannter Experte auf dem Gebiet des Handelsvertreterrechts.

Er ging speziell auf die Unterschiede des Handelsvertreterrechts in den EU-Ländern und

der Schweiz ein. So ist zum Beispiel eine Besonderheit des Schweizer Handelsagentenrechts, dass die Höhe des Ausgleichsanspruches eines Handelsagenten kleiner wird, je länger der Vertrag gedauert hat. In den EU-Staaten jedoch wird zur Berechnung anhand einer Europäischen Richtlinie der Durchschnitt der Provisionen der vergangenen fünf Jahre herangezogen.

Die Handelsagenten erfuhren außerdem, dass Musterkollektionen von Geschäftsherren kostenlos zur Verfügung gestellt werden müssen. Auch die Kosten für eine Versicherung von wertvollen Kollektionen sind von diesen zu tragen. Darüber hinaus hat der Handelsvertreter ein Zurückbehaltungsrecht (bei noch offenen Provisionsansprüchen) und ein Verwertungsrecht an der Musterkollektion.



Gremialgeschäftsführerin Mag. Michaela Abfalder (links) mit „Impulsgeberin“ und Service-Expertin Mag. Maria-Theresa Schinnerl.



Foto: WKS

Exzellente im Service

Um die Frage, wie man Kunden zu seinen Fans macht, drehte sich alles beim Vortrag „Exzellenter Kundenservice – Ihr Weg zum Erfolg“, zu dem das Landesgremium des Handels mit Mode und Freizeitartikeln Unternehmer ins WIFI Salzburg einlud. 55 Interessierte holten sich dabei Inputs, wie sie es schaffen, im Service über sich hinauszuwachsen. Neue Erkenntnisse sowie Tipps und Tricks dafür lieferte Mag. Maria-Theresa Schinnerl, die als Fachtrainerin und Unternehmensberaterin bei „die impulsgeber“ eine Expertin im Bereich der Kunden- und

Serviceorientierung ist. Gemäß ihrem Motto „Helping people to shine“ unterstützte sie die Händler dabei, ihre Stärken herauszuarbeiten und die Schwächen zu analysieren, um bei den Kunden einen bleibenden positiven Eindruck zu hinterlassen. Ein wichtiger Weg zum Ziel ist es, sich in die Kunden hineinzusetzen und sich bewusst zu machen, welche Erwartungen sie haben. Darauf aufbauend können Händler schließlich weitere Maßnahmen setzen, angefangen beim Ladenbild über das Angebot bis zu Umgangsformen, Sprache und zusätzlichen Dienstleistungen.