

**Bildung ist Zukunft – und in Deutschland gibt es in diesem Bereich herausragende Konzepte.**

**Ergebnisse des Innovationsforums „Sehnsucht nach Wissen und Lernen: Bildungsinnovation als Treiber innovativer Dienstleistungen“ am 19.2. in Leipzig.**

Bildung ist das Herzstück, um innovative Entwicklungen – auch im Dienstleistungsbereich – zu fördern. Darüber waren sich beim Abschlussforum der von der Handelshochschule Leipzig (HHL) organisierten Veranstaltungsreihe „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ alle Referenten einig.

Bei der Veranstaltung „Bildungsinnovation als Treiber innovativer Dienstleistungen“, bei der unter anderem der Ministerpräsident des Freistaates Sachsen Prof. Dr. Georg Milbradt und Kornelia Haugg (Leiterin der Abteilung Berufliche Bildung, Lebenslanges Lernen) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung als Referenten zu Gast waren, präsentierten diese und andere geladene Experten ihre Thesen. Unter anderem wurde dabei auch die „Open School Initiative“ der HHL vorgestellt.

In der Auftaktrede „Innovative Dienstleistungen: Eine Deutschlandreise zu den Standorten der Exzellenz“ zog der Projektleiter der Veranstaltungsreihe Prof. Dr. Prof. h.c. Dr. h.c. Ralf Reichwald von der TU München bezüglich der Resultate der Innovationsforen ein durchweg positives Resümee: „Die Reise durch das Dienstleistungsland Deutschland hat uns bundesweit an Standorte der Dienstleistungsexzellenz geführt. Die vorgestellten Projekte beweisen durchweg, dass mit Unterstützung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung und dessen Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ sowie dem Förderprogramm „Innovative Dienstleistungen“ zahlreiche Leuchttürme der Dienstleistungsexzellenz entstanden sind. Auch die Projekte, die im heutigen Forum vorgestellt werden, sind noch einmal herausragende Beispiele für die Erfolge von Dienstleistungsforschung und -förderung. Sie zeigen, dass sich in den letzten Jahren beeindruckende Möglichkeiten für die Umsetzung von Dienstleistungsideen ergeben haben.“

In ihrem Vortrag „Erlebnisdienstleistungen zur Steigerung der Kundenbindung bei Porsche“ stellten Roland Clement, Leiter Vertrieb und Marketing der Porsche Leipzig GmbH, und Dr. Christiane Springer vom Lehrstuhl für Marketingmanagement der Handelshochschule Leipzig (HHL) das gleichnamige Konzept vor: Neben der Modulfabrik hat Porsche in Leipzig ein Kundenzentrum errichtet, das Kunden und Besuchern die Faszination der Marke Porsche vermitteln soll. Zum vielfältigen Angebot der Erlebnisdienstleistungen zählen die Werksabholungen der Porsche-Fahrzeuge und verschiedenste Besucherprogramme. In beiden Fällen besteht die Möglichkeit, die Fahrzeuge auf der werkseigenen Einfahr- und Prüfstrecke sowie im Gelände zu testen. Christiane Springer hat in ihrer Dissertation „Multisensuale Markenführung – Eine Analyse unter besonderer Berücksichtigung von Brand Lands in der Automobilwirtschaft“ am Beispiel des Porsche Brand Lands empirisch nachweisen können, dass diese Erlebnisdienstleistungen die Markeneinstellungen und langfristig auch die Kundenbindung steigern können.

Danach stellte Prof. Dr. Dr. h.c. Hans Wiesmeth, Rektor der Handelshochschule Leipzig (HHL), unter dem Titel „Open School Initiative der HHL: Austausch als Qualifizierungsmechanismus für Dienstleistungsunternehmen“ das Open School-Projekt vor. Er sagte: „Diese Initiative liefert die innovativen Rahmenbedingungen für einen Wissens- und Technologietransfer zwischen der HHL und der Wirtschaft. Die HHL ist dadurch offen und zugänglich für Unternehmen in Fragen wie Strategie, Marketing, Innovation, Finanzen sowie Wirtschaftsprüfung und Controlling. Teams von Studierenden stehen bereit, um realisierbare Lösungen für vorliegende

unternehmerische Probleme auszuarbeiten und vorzuschlagen. Außerdem wird unsere Tochtergesellschaft HHL Executive zukünftig verstärkt Programme und Seminare zur Weiterbildung für das mittlere und obere Management sowie für Nachwuchsführungskräfte anbieten. In individueller Abstimmung mit unseren Kunden werden diese branchenaktuell an Markterfordernissen orientiert oder firmenspezifisch auf konkrete Unternehmensbedürfnisse zugeschnitten.“

Dr. Knut Löschke, Vorstandsvorsitzender der PC-Ware Information Technologies AG, skizzierte nachfolgend in seinem Vortrag unter dem Titel „Qualifizierung als Wettbewerbsfaktor für ein Dienstleistungsunternehmen“ welche Aspekte diesbezüglich aus seiner Sicht wichtig sind: „Bis dato ist die klassische Antwort auf die Frage, welche Ausbildung die Mitarbeiter in Dienstleistungsunternehmen brauchen, oft noch: ‚Die besten Fachingenieure.‘ Darauf konzentriert sich die gesamte Qualifizierung. Die Erfahrung in modernen Märkten (insbesondere im Hightech-Dienstleistungsbereich) zeigt aber, dass diese Qualifikation allein den Anforderungen nicht entspricht. Die Lösung liegt in innovativer Qualifizierung der Mitarbeiter für Dienstleistungsunternehmen, dabei ist die beste Fachqualifikation natürlich vorausgesetzt. Darüber hinaus sollten Mitarbeiter in den Bereichen Kommunikation, Gesprächsführung, Marketing, Vertrieb und Account Management sowie „soft skills“ wie soziale und interkulturelle Kompetenz, Sprache, Rhetorik und Präsentation geschult werden.“

Prof. Dr. Georg Milbradt, Ministerpräsident des Freistaates Sachsen, sagte in seiner Rede zum Thema „Sachsen als Standort der Bildungsinnovation“: „Eine exzellente Bildung ist das beste Rüstzeug, das wir unseren Kindern mit auf den Weg geben können. Eine gute Bildungspolitik ist immer auch ein Beitrag zur Qualität des Wirtschaftsstandorts Sachsen. Künftig müssen wir die individuellen Lernbedürfnisse unserer Kinder noch stärker in den Mittelpunkt stellen. ‚Je früher, desto besser‘ lautet dabei unsere Devise, und deshalb hat die frühkindliche Bildung in den Kindertageseinrichtungen des Freistaates eine hohe Bedeutung. Angesichts rückläufiger Schülerzahlen wird die Kooperation zwischen Wirtschaft und Schule immer wichtiger, um den Fachkräftenachwuchs von Morgen frühzeitig an die Unternehmen heranzuführen. Die Vereinigung der Sächsischen Wirtschaft und das Kultusministerium haben deshalb im Januar dieses Jahres die Initiative „Praxiselite“ gestartet. Ziel ist, die Berufsorientierung gerade an Mittelschulen zu stärken.“

In ihrem Beitrag „Aufstieg durch Bildung – Chancen im deutschen Dienstleistungssektor“ erklärte Kornelia Haug vom Bundesministerium für Bildung und Forschung, „dass mit der wachsenden Bedeutung des Dienstleistungssektors für das Bruttoinlandsprodukt und auch für die Beschäftigung, die Umsetzung von neuen Ideen in Dienstleistungen einen besonderen Stellenwert gewinnt. Die Kompetenzen und Qualifikationen von Beschäftigten und Führungskräften bilden dabei den entscheidenden Erfolgsfaktor der Innovationen mit Dienstleistungen. Qualifikationen und Kompetenzen für Innovationen im Dienstleistungssektor in der Breite aufzubauen und konsequent zu entwickeln, wird damit zu einer strategischen Innovationsaufgabe für Unternehmen. Dabei profitieren Unternehmen vermehrt auch von langfristig angelegten strategischen Partnerschaften mit Forschungseinrichtungen. Strategische Partnerschaften schlagen Brücken zwischen Wissenschaft und Wirtschaft und erlauben einen raschen Know-How-Transfer auf dem aktuellen Stand der Forschung. Die Handelshochschule Leipzig macht es vor: Die Open School Initiative zeigt, dass der Austausch zwischen Wissenschaft und Praxis erfolgreich zur Dienstleistungsinnovation beitragen kann.“

Alles in allem konnte man bei diesem Event erneut erleben, dass der Titel der Veranstaltungsreihe „Innovative Dienstleistungen auf dem Weg zur Weltspitze“ auch beim Abschlussforum nicht nur Name, sondern Programm war.

**Kontakt:** Antje Sauerland, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Tel.: 0341/98 51 664, E-Mail: [antje.sauerland@hhl.de](mailto:antje.sauerland@hhl.de)