



# Nah dran

## KRISEN MEISTERN |

Andreas Huster, Geschäftsführer der Huster Spedition, hat Krisen fest im Griff.

Mehr dazu auf [Seite 6](#)

## IM DIALOG |

Schadenprävention – Schulungen und Seminare bei Voigt Logistik in Neumünster.

Mehr dazu auf [Seite 8](#)

## URSACHEN ERKENNEN |

Unfälle, das große Thema im Fuhrpark. Gerhard Schröder von Schröder Logistik gewährt einen Einblick.

Mehr dazu auf [Seite 10](#)

**// nachvollziehen, mitempfinden, nachbilden, nacherleben, auffassen, bedauern, mitfühlen, nachfühlen, schnallen, verstehen //**

Synonyme für: verstehen

Beratung heißt zu ersteinmal: verstehen!  
Wissen Sie, wo man am besten die Probleme und Risiken von Unternehmen sehen und verstehen kann?

**Nah dran!**

# Auf ein Wort

## Das Editorial

Liebe Unternehmerinnen und Unternehmer,

als wir uns 2002 als KRAVAG-Tochter gründeten, hätten wir nicht daran geglaubt, dass unsere Beratungen zur Schadenverhütung einmal so weit gehen. Fahrerschulungen spielen bei uns immer noch eine ganz große und zentrale Rolle und sind ein wichtiger Faktor, Unfälle zu vermeiden und Geld zu sparen.

Doch unsere Dienstleistungen zur Vorbeugung von Unfällen sind mittlerweile viel tiefgreifender. Wir haben uns weiterentwickelt. Betriebe im Transportgewerbe sowie Speditionen und Logistiker vertrauen auf unsere überlegten Beratungen im Risikomanagement. Wir führen detaillierte Betriebsanalysen durch und unterstützen bei der Umstrukturierung des Unternehmens. Im besten Fall klappt es, dass in Folge die Schadenquote bereits nach einem Jahr halbiert ist.

Seien Sie dabei, wenn wir vor Ort Ihr Schaden geschehen analysieren und Strategien zur Weiterentwicklung in Ihrem Unternehmen platzieren. Dabei stellen wir uns mit unseren Beratungen ganz selbstverständlich individuell und flexibel auf Ihr Unternehmen und Ihre Wünsche ein.

Interessant ist für Sie sicher auch der KrisenManagementPlan. Ein ausgeklügeltes Konzept, das Ihnen hilft, in jeder Situa-

tion – und scheint sie auch noch so ausweglos zu sein – handlungsfähig zu bleiben.

Lesen Sie zu diesen Themen in unserer aktuellen Broschüre. Wir waren für Sie vor Ort in Oelsnitz bei Plauen und haben die Spedition Huster besucht, deren Geschäftsführer Andreas Huster in seinem Betrieb gerade den KrisenManagementPlan einführt.

Weiter gereist sind wir nach Neumünster in Schleswig-Holstein und sprachen dort mit Spediteur Henning Voigt über unsere maßgeschneiderten Seminare für Lkw-Fahrer.

Im westfälischen Bad Oyenhausen trafen wir Gerhard Schröder, Chef der Spedition Schröder. Er gewährte uns interessante Einblicke in seine Firma und seine Herausforderungen in der Schadenprävention.

Wir wünschen viel Spaß beim Lesen!



 ES GRÜßEN SIE

Nils Hüttenrauch, Geschäftsführer  
Matthias Berendt, Geschäftsführer

# Profis vom Fach

## Ein Wort zu uns

### Matthias Berendt, Geschäftsführer |

An seiner Aufgabe schätzt Matthias Berendt vor allem, dass sie so abwechslungsreich ist. Workshop in Frankfurt, Beratungsgespräch in Stuttgart, Arbeitskreis in München, Büro in Hamburg, Messe in Hannover. Der 42-Jährige reist als einer von zwei Geschäftsführern der SVG Consult für das Verkehrsgewerbe GmbH quer durch die Republik – Woche für Woche. Der gelernte Speditionskaufmann mag die immer neuen Herausforderungen und Begegnungen, die seine Aufgaben im Risiko-, Krisen- und Changemanagement mit sich bringen. Auch privat scheut Berendt, der seit 2008 bei der SVG Consult ist und zuvor in einer Seehafen- und anschließend in einer Möbelspedition tätig war, keine Mühen: Der Bündelsdorfer ist ehrenamtlich bei der Feuerwehr und im Katastrophenschutz tätig.



## Nils Hüttenrauch, Geschäftsführer |

Nils Hüttenrauch ist neben Matthias Berendt seit 2015 der zweite Geschäftsführer der SVG Consult und war zuvor schon 13 Jahre für diese tätig. Der 46-Jährige Kieler spricht als gelernter Speditionskaufmann bei Schenker Deutschland, mit Tätigkeiten bei einer Spedition im Kieler Hafen sowie beim Mineralölkonzern ESSO, wo er die Tankwagendisposition koordinierte, wie sein Co-Geschäftsführer die Sprache der Branche. Das schätzt der Kunde und hilft bei Beratungsgesprächen ungemein. Hüttenrauch hat zudem an der Fachhochschule Kiel Betriebswirtschaftslehre mit dem Schwerpunkt Logistik studiert. Wenn der Familienvater einmal nicht mit Auto oder Flugzeug von Spedition zu Transportbetrieb oder Logistikunternehmen unterwegs ist, um zu beraten, Probleme zu lösen oder Fahrer zu schulen, dann entspannt er gern beim Badminton oder Angeln in heimischen Gefilden.



# Krisen meistern

## KMP hilft immer!

**Oelsnitz** | Wer die kleine Straße Am Johannisberg im sächsischen Oelsnitz bei Plauen passiert und auf das Gelände der Spedition Huster fährt, vermutet kaum, dass dort ein besonders fortschrittlicher Unternehmer sein Büro hat. Einer, der die Zukunft fest im Blick hat. Das Geschäftsgebäude ist eher unauffällig. Keine Sattel- oder Jumbo-Wechselbrückenzüge in Sicht. Nur ein Auflieger. „Alle unterwegs“, sagt Andreas Huster mit einer gewissen Zufriedenheit und erklärt, dass ohnehin nicht seine gesamte Fahrzeugflotte hier parke. Ginge auch gar nicht. Das Firmengelände hat nicht genug Platz für seinen 60 Lkw starken Fuhrpark.

**Zukunft** | Huster, der Mittelständler, der Strategie, der Zukunftsorientierte. Gerade auch wenn es um Berechnungen für die Prognose möglicher Fahrten seiner Fahrzeuge geht. Leerfahrten sind bekanntlich für jeden Spediteur ein Albtraum. Aber Huster ist auch in anderer Hinsicht progressiv. Er ist gerade dabei, in seinem Hause den sogenannten KrisenManagementPlan (KMP) der SVG Consult umzusetzen. Zugegeben nicht ganz freiwillig. Für ihn quasi ein Glücksfall im Unglücksfall. Denn dieses Mal war es ein Missgeschick, das den 43-Jährigen zum Blick in die Zukunft bewegte.

„Nach einem Sturz auf eisglattem Untergrund mit Fußbruch zu Beginn des Jahres fiel ich ungeplant aus.“ Da habe er angefangen, sich konkret Gedanken zu machen, wer im Falle seines Ausfalls zum Beispiel die Geschäfte übernimmt, damit sein Unternehmen nicht in Schieflage gerät. Zuvor hatte er diese Themen immer zur Seite geschoben. „Bis vor einem Jahr war ja auch mein Vater noch mit im Betrieb und wir waren gegenseitig vertretungsberechtigt“, räumt Huster ein. Ein Telefonat mit Nils Hüttenrauch von der SVG Consult reichte und der Spediteur hatte umgehend die Unterlagen des KMP – digital und in Papierform.



**Nils Hüttenrauch**  
Geschäftsführer der  
SVG Consult



## HIER KONNTEN WIR HELFEN

- Beratung zum Krisenmanagement
- Aufbau des KrisenManagementPlans
- Unterstützung bei der Umsetzung
- Seminare für Mitarbeiter

# Huster Spedition GmbH

Das Logistik-Unternehmen ist spezialisiert auf Volumentransporte sowie den Gefahrguttransport von Gasen im Zylinder und ist Partner der Air Liquide. Huster transportiert für die Baustoff-, Automobil- und Verpackungsindustrie. Heute zählen zu der Spedition 65 Mitarbeiter, zehn im Innendienst, 55 im „Außendienst“. Husters Fahrzeugflotte besteht aus 60 Lkw.



**Andreas Huster**  
Geschäftsführer der  
Spedition Huster



**Schritt für Schritt** | Nun beschäftigt sich Huster immer wieder mit dem Plan, einem „Notfallordner“, der sich aus vielen einzelnen Bausteinen und Fragestellungen zusammensetzt. Wie eine Checkliste. Diese gilt es zu bearbeiten, zu beantworten und zu dokumentieren, um im Falle einer Krise schnell und strukturiert reagieren zu können. Was ist, wenn ich als Chef ausfalle und was ist, wenn wichtige Mitarbeiter ausfallen? Wer ist dann entscheidungsberechtigt, wen kann ich als Schlüsselperson identifizieren? Was passiert, wenn durch ein Unwetter oder Feuer meine Betriebsmittel versagen, meine IT, mein Lager, Büroarbeitsplätze, Fuhrpark oder Werkstatt? Wer kommuniziert im Falle eines schweren Unfalls, den einer meiner Transporter verursacht, mit der Presse, wer spricht mit Behörden, mit Kunden, mit Versicherungen?

Es geht um Telefonnummern, um Kontakte und Namen, um Krisenszenarien, die er durchspielt, aufzeichnet und am Ende löst. „Wer diesen Notfallordner bearbeitet, ihn ganz individuell für seinen Betrieb mit Inhalten füllt und alle Szenarien einmal durchspielt, der bleibt auch im Falle einer Krise handlungsfähig“, sagt Hüttenrauch und weiß, wovon er als Berater spricht.

**Positiver Nebeneffekt** | In persönlichen Gesprächen bindet Huster nun auch immer wieder seine Mitarbeiter in den KMP mit ein. Qualifiziert sie für Aufgaben, die im Falle einer Krise auf sie zukommen, erklärt und dokumentiert gemeinsam die Herausforderungen. „Das stärkt zudem das Vertrauensverhältnis und die Bindung an den Betrieb“, stellt Huster fest. Auch so sensible Themen wie Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht und Testament stehen auf dem Plan. Wenn der Ordner fertig ist, rät Hüttenrauch, zwei Exemplare anzufertigen. Einer zugänglich für die zuständigen Mitarbeiter in der Firma, ein zweiter mit den sensiblen Daten beim Notar.

„Mit diesem Ordner sind Sie eindeutig besser aufgestellt, als viele Ihrer Kollegen“, lobt Hüttenrauch seinen Kunden im Gespräch. Und bei Huster spürt man fast so etwas wie Dankbarkeit. Er ist froh, jetzt diese Sicherheit zu haben und bezeichnet den KMP als „positive Unterstützung und hilfreiche Maßnahme“, die er seinen Branchen-Kollegen unbedingt weiterempfehlen möchte. Andreas Huster, der Stratege, der fortschrittliche Unternehmer, der die Zukunft nicht nur fest im Blick, sondern nun auch im Griff hat.

## Im Dialog mit den Lkw-Fahrern:

### Niedrige Schadenquoten durch maßgeschneiderte Seminare der SVG Consult

Schäden vorbeugen, Image verbessern, Kosten senken, Geld sparen, zufriedene Kunden, Qualitätsverluste vermindern, Wettbewerbsvorteile sichern, Fahrer schulen, Schadenquote senken. Logistikunternehmer Henning Voigt, der zum Termin heute mit dem Roller gekommen ist, greift immer wieder zu denselben Begriffen, wenn er über seine Firma spricht. Für den 56-Jährigen ist die Sache klar. Als cleverer und verantwortungsbewusster Chef weiß er, was wirtschaftlich wichtig für seinen Betrieb ist, in dem er rund 430 Mitarbeiter beschäftigt. Tendenz steigend.

**Unfälle verhüten** | Seit gut zehn Jahren setzt Voigt Logistik deshalb auch mit Erfolg auf die maßgeschneiderten Seminare der SVG Consult. „Uns ist es wichtig, unsere Mitarbeiter immer wieder zu qualifizieren, um unsere Ergebnisse nachhaltig weiter zu verbessern“, unterstreicht Voigt. Sein Familienunternehmen liegt ihm am Herzen – fühlbar.

Heute ist wieder so ein „Qualifikationstag“. Im modernen Schulungs- und Tagungsraum mit den tiefschwarzen, ergonomischen Bürostühlen bildet Nils Hüttenrauch die 15 Lkw-Fahrer weiter, die an diesem Tag dran sind. Ein kleiner Beamer hängt unter der Decke, auf der weißen Leinwand an der Stirnseite des Tagungsraum läuft die Präsentation. Thema: Schadenprävention. Im Schulungsraum mit dabei sind auch Voigt-Geschäftsführer Jörg Braatz und Katharina Warlies, zuständig für die Versicherungen im Unternehmen. Hüttenrauch ist wie immer bestens vorbereitet. Seine Seminare sind individuell zugeschnitten auf die Anforderungen von Voigt. Er weiß genau, wie er sein Plenum zum Zuhören bringt, wie er es mo-



tiert, sich zu beteiligen. Die Veranstaltung muss lebhaft sein, er muss eine emotionale Stimmung produzieren.

Am heutigen Tag geht es darum, die Lkw-Lenker zu sensibilisieren, sie darauf aufmerksam zu machen, was die negativen Folgen eines von ihnen verursachten Unfalls für das Unternehmen sind. Kein Platz für die Einstellung „das zahlt doch sowieso die Versicherung“.

Nils Hüttenrauch wird konkret. Er beginnt Bilder vom letzten Rangierschaden an einer Laderampe in Dagebüll zu zeigen, nimmt das individuelle Schadensgeschehen im Unternehmen unter die Lupe. Schnell werden die Männer aktiv. „Das ist mir auch schon passiert“, räumt einer der Fahrer ein. Im Nu entsteht ein konstruktiver Dialog. Was kann man da tun?

## HIER KONNTEN WIR HELFEN

Analyse der Schadenursachen

Entwickeln von Maßnahmen

Theorie- und Praxisschulungen gemeinsam mit der SVG

Regelmäßige Erfolgskontrollen

## Voigt Logistik

*Mit einem Pferdegespann fing alles an, heute beschäftigt der Geschäftsführer und gelernte Speditionskaufmann Henning Voigt (56) rund 430 Mitarbeiter, davon 117 Berufskraftfahrer. 99 Lkw transportieren die Waren quer durch die Republik. Schillerndster Kunde: Herbert Seckler, der Macher der Sylter „Sansibar“. Für ihn hat Voigt die gesamte Logistik seiner Weine, Textilien, Feinkost und sogar der Strandkörbe übernommen. 140.000 qm zählt der gesamte Standort Neumünster an Fläche, zurzeit entsteht zusätzlich eine neue Umschlaghalle mit 10.000 qm.*

### **Henning Voigt** Geschäftsführer der Voigt Logistik

Wie kann so ein Unfall verhindert werden? „Aussteigen und nachschauen, wieviel Platz dort noch ist“, schlägt Hüttenrauch vor. Weitere Unfallhergänge werden durchleuchtet und besprochen – lebhafte Diskussionen kommen auf. Begriffe wie rechtzeitiges Blinken, Handy zur Seite legen, nicht so viel Gas oder doch mehr Gas geben rücken in den Fokus der Unterhaltungen.

Neben den Fotos von Schäden thematisiert Hüttenrauch auch die Schadenursachenstatistik und Schadenakten. Schadendarstellungen und Rechnungen – allesamt verursacht von den Fahrern der Voigt Logistik. „Das erhöht die Effektivität der Schulung“, weiß Nils Hüttenrauch aus jahrelanger Erfahrung. Schließlich geht es darum, die Fahrer über die negativen Folgen ihres manchmal nachlässigen Verhaltens aufzuklären. Denn neben der Reparatur durch den Crash fallen weitere Kosten im Unternehmen an. Der Laster fällt aus... Touren können nicht wahrgenommen werden...

„Heute sind die Fahrer hier, die zuletzt an Unfällen beteiligt waren“, erklärt Geschäftsführer Jörg Braatz. Dem 54-Jährigen ist es wichtig, das Bewusstsein jedes einzelnen für die Schäden zu wecken. Schließlich soll am Ende der Veranstaltung eine Verhaltensänderung bei den Fahrern einsetzen. Denn wenn es auch darum geht, Unfälle zu vermeiden und auch die Sicherheit im Straßenverkehr zu erhöhen, sind seine Lkw-Fahrer gefordert. Sie sind als Entscheider am Lenkrad die Schlüsselfigur und halten das Schicksal sprichwörtlich „selbst in der Hand“.

Ergänzt wird die Theorie auch immer wieder durch praktische Fahrübungen. Dann steht zum Beispiel ein Training auf Aquaplaningmatten im Fokus. Auch Rangier- und Einparkaufgaben oder Höhenübungen mit Gestänge sind Teil der ganztägigen Schulung.

„Die Schadenprävention durch die SVG Consult steigert unsere Qualität und senkt unsere Kosten“, betont der Spediteur Henning Voigt noch einmal mit Nachdruck. Er muss es wissen. Schließlich hat der dynamische Unternehmer, der keinen Stillstand kennt, seine Zahlen stets fest im Blick, sagt es und setzt sich wenig später auf seinen Roller. Mobilität ist nicht nur sein Geschäft, sondern auch seine Lebenseinstellung – in jeder Hinsicht. „Damit bin ich in der Stadt viel flexibler“, sagt er und rauscht zum nächsten Termin in den Norden von Neumünster.

# Ursachenforschung mit der SVG Consult

## Gerhard Schröder und die Sache mit den Schäden

Gerhard Schröder ist ein überaus freundlicher Mensch. Wenn der Spediteur durch sein Verwaltungsgebäude geht, begrüßt er jeden seinen Mitarbeiter mit Namen. Wenn es gerade passt sogar mit Handschlag. Auch im Lager. Ganz selbstver-

ständig. Dem 50-Jährigen Unternehmer ist ein respektvoller Umgang miteinander wichtig. Sehr wichtig. Logisch. Das sorgt für ein gutes Betriebsklima. Und dieses spürt man bei der Schröder Logistik in Kirchlengern bei Bad Oeyenhausen. Schröder



**Gerhard Schröder**  
Geschäftsführer  
Schröder Logistik

**Matthias Berendt**  
Geschäftsführer  
SVG Consult



### HIER KONNTEN WIR HELFEN

- Neuausrichtung
- Strukturierung
- Schulungen
- Workshops

# Schröder Logistik GmbH

*Gemeinsam mit seinem Bruder und seinem Neffen führt Gerhard Schröder (50) die Schröder Logistik GmbH im westfälischen Kirchlingern, die sein Vater im Jahr 1957 gründete. Heute ist der Arbeitsschwerpunkt die Lebensmittellogistik. Hinzu kommen feste Partner aus der Möbelindustrie.*

der und seine „Mannschaft“ halten zusammen. Genug Grund zu Freude und Zufriedenheit, wenn die Stimmung im eigenen Familienunternehmen

stimmt. Auch geschäftlich läuft alles bestens. Langjährige Kunden aus dem Lebensmittelhandel und der Möbelindustrie sichern gute Umsätze, finden die Spedition Schröder zuverlässig, kompetent und flexibel. Das klingt nach Sorgenfreiheit.

Dennoch: Ein Thema bereitet Gerhard Schröder immer wieder Kopfzerbrechen. Die Unfälle seiner Lkw-

Alle Module der zertifizierten Schulungen durchlaufen sie.“

Im Gespräch mit Matthias Berendt, dem Geschäftsführer der SVG Consult, der seit Jahren die Fahrerschulungen bei Schröder durchführt, kam Anfang 2017 der Stein ins Rollen. Schröder schilderte ihm seinerzeit seine Sorgen. Schadenprävention hieß von nun an die große Herausforderung für Berendt und Schröder. Die Zusammenarbeit intensivierte sich. Im Rahmen eines RisikoManagementPlans (RMP) arbeiten sie seitdem gemeinsam das individuelle Geschehen im



Fahrer und die damit verbundene Schadenquote. „Die war bei uns so hoch, dass ich unbedingt etwas tun musste“, erklärt der Geschäftsführer und lässt keinen Zweifel daran aufkommen, dass für ihn dringender Handlungsbedarf bestanden hat. „Ich habe mich immer wieder gefragt, was da schief läuft. Unsere Lkw sind in hervorragendem technischen Zustand, unsere Fahrer bestens ausgebildet.

Unternehmen auf, betreiben Ursachenforschung. Stichwort Betriebsanalyse: Im Laufe der Zeit folgten Gespräche mit der Führung und mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Berendt schaute sich die Disposition und auch die anderen Abteilungen genau an. Er durchleuchtete die Personalstrukturen, analysierte und hinterfragte im intensiven Informationsaustausch den Istzustand. „Daraus ist schon mal ein erstes ausgeprägtes Bild zum Unternehmen entstanden“, konstatiert Berendt, der sich aber einen noch genaueren



Eindruck verschaffen wollte. Er führte Workshops mit den Führungskräften und den Mitarbeitern durch. Mit einem Ergebnis, dass das Problem ans Tageslicht beförderte: Es gibt im Unternehmen eine unklare Führungsstruktur sowie eine fehlende Führung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein konkretes Beispiel: Gab es Schwierigkeiten oder Unfälle bei den Lkw-Fahrern, hatten sie keinen festen Ansprechpartner. „Das hab mal ich erledigt oder mein Bruder, der mit im Unternehmen ist, oder unsere Prokuristen oder wer gerade da war“, räumt Spediteur Schröder offen ein, und weiß nun auch, wo eine Problematik liegt. Auch eine regelmäßige Information der Fahrer übers Schadensgeschehen im Betrieb fand bis dato nur sporadisch statt. Weiterer Punkt: Niemand kümmerte sich bisher um die Auswertungen des Schadensgeschehens oder auch um den Fahrstil der einzelnen Fahrer.

Zeit, ganz individuelle Maßnahmen zu ergreifen, Änderungen gemeinsam mit der Geschäftsführung herbeizuführen. „In Folge haben wir damit begonnen, die Aufbauorganisation des Unternehmens zu ändern“, erläutert Matthias Berendt die Vorgehensweise und weist noch einmal explizit darauf hin, dass jeder im Unternehmen einen festen Ansprechpartner brauche.

Ein wichtiger Schritt in Sachen Umstrukturierung ist nun schon vollzogen: Demnächst fängt ein Speditionsleiter bei Schröder Logistik an, der dann zuständig für die 70 Lkw-Fahrer im Unternehmen ist. „Eine Position, die es im Unternehmen vorher nicht gab“, sagt Schröder und spricht von Betriebsblindheit, die er nach den ganzen Jahren im Unternehmen habe. „Es ist nicht möglich, die Strukturen im eigenen Betrieb zu ändern. Für den Um- und Neuaufbau braucht es den Blick von außen“, weiß Schröder nun und schaut in Richtung seines Beraters. „Ich vertraue Herrn Berendt voll und würde ihn zu 150 Prozent weiterempfehlen“, sagt Schröder voller Begeisterung. Sein Ausdruck von Freude darüber, dass die Maßnahmen nun peu à peu umgesetzt werden, ist offenkundig. „Ich bin optimistisch, dass wir die Präventionsmaßnahmen schon bald greifen“, blickt Schröder in die Zukunft. Die hohe Schadenquote werde

zeitnah der Vergangenheit angehören und er große Geldsummen einsparen. Er spricht von 20.000 Euro Versicherungsprämien im Jahr.

**Übrigens** | Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser: „Zur Durchführung aller Maßnahmen gehört auch, dass ich den Erfolg der umgesetzten Maßnahmen weiter bewerte und begleite“, sagt Berendt und kündigt an, dass er nachprüfe und nötigenfalls Maßnahmen anpasse. „Immer gerne“, sagt Schröder, der freundliche Unternehmer, der durch den RMP der SVG Consult der Sorgenfreiheit im eigenen Familienunternehmen ein großes Stück näher gekommen ist.



# Diese Frau hält den Männern den Rücken frei:

## Stefanie Voigt, der ruhende Pol der SVG Consult

**Vollgas** | Jedes gute Außendienst-Team braucht einen starken Rückhalt im Innendienst. Bei der SVG Consult ist dieser personifiziert durch Stefanie Voigt. Oder auch einfach nur Steffi, wie sie liebevoll von „ihren zwei Männern“ genannt wird. Von Montag bis Freitag hält sie die Stellung im Büro in der City Süd in Hamburg. Während die zwei Consultants Matthias Berendt und Nils Hüttenrauch irgendwo in Deutschland auf Achse sind und für jede Menge Wind in Schulungen und Beratungsgesprächen sorgen, ist die gelernte Inkassokauffrau Voigt so etwas wie der ruhende Pol im Dreiergespann. „Sie ist unser Auge im Hurrikan“, sagt SVG-Consult-Geschäftsführer Matthias Berendt und weiß, dass er damit ein bisschen übertreibt. Aber ein Lob tut gut. Immer. Auch wenn es mal ein bisschen zu dick aufgetragen ist. Eines stimmt allerdings mit Sicherheit: Dank Steffi Voigt können alle mit Vollgas ihrem Job nachgehen. Die 31-Jährige selbst auch. Denn nur selten, nein, eigentlich fast gar nicht kommt es vor, dass alle gleichzeitig vor Ort in Hamburg sind. „Das hat sicher Vor- und Nachteile“, räumt die Mutter eines Sohnes ein und spricht von „da habe ich zwar meine Ruhe zum Arbeiten“, aber auch von „manchmal möchte man auch einfach nur mal kurz quatschen“. Geht halt nicht alles. Leider.

**Unterstützung gebraucht** | Seit mittlerweile drei Jahren ist Steffi Voigt die Frau im Team, die „gute weibliche Komponente“ wie Berendt betont. „Wir brauchten ihre Unterstützung, weil die Beratungen zur Schadenprävention beim Kunden immer umfangreicher wurden und wir nicht mehr alles selbst erledigen konnten“, erzählt der 42-Jährige. Stichwort Risiko- und KrisenManagementPlan.

**Sie hält Kontakt** | Für ihre Kollegen erstellt Steffi Voigt seitdem Präsentationen für die Fahrerschulungen, erarbeitet Schadenanalysen, erledigt die Buchhaltung, macht die Post, telefoniert mit Kunden, mailt, recherchiert, fordert Unterlagen an, organisiert Seminare, hält Kontakt zu den SVGen,

kümmert sich darum, dass immer Kaffee und auch mal Kuchen da ist, und, und, und...

„Am Wochenende freue ich mich schon immer auf Montag“, sagt „Steffi“ mit einem breiten Lächeln und erntet von Freunden dafür oft nur Kopfschütteln daheim in Neu Wulmstorf, eine halbe Autostunde südlich von Hamburg. „Ich mag meinen Job halt“, ringt sie dann um Verständnis. „Alles läuft so herrlich unkompliziert und wir sind so gut eingearbeitet“, lobt sie ihre beiden Männer, mit denen sie – wenn diese im Außendienst unterwegs – mindestens täglich einmal Kontakt per Telefon hat. Nicht nur deshalb weiß Steffi Voigt



immer ganz genau, wo ihre Kollegen gerade sind. „Ich kenne ihre Termine sowieso.“

**„To-do“ Listen** | Die Basis für ihre Zuverlässigkeit und dass sie auch in stürmischen Zeiten den Überblick bewahrt, sind übrigens ihre „To-do“ Listen, die immer auf ihrem Schreibtisch liegen. „Damit ich bloß nichts vergesse. Wird nach Priorität abgearbeitet“, erläutert sie ihr tägliches Procedere, das ihr ein gutes und sicheres Gefühl gibt.

Und was macht das „Auge des Hurricanes“ mit Vorliebe, wenn es mal nicht ihren beiden Männern den Rücken freihalten muss? „Ich spiele mit meinem fünfjährigen Sohn Oskar, lese einen guten Psychothriller oder gehe auch gern mal gut essen. So richtig gut!“

 **Wir freuen uns auf Sie!**

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.



**Nils Hüttenrauch**

Geschäftsführer

Tel (0160) 354 12 17



**Matthias Berendt**

Geschäftsführer

Tel (0160) 358 35 39



**Stefanie Voigt**

Koordinatorin im Innendienst

Tel (040) 23606 - 4355

### **Hamburg**

Heidenkampsweg 102

20097 Hamburg

(040) 23606 - 4355

### **Frankfurt**

Breitenbachstraße 1

60487 Frankfurt am Main

Bitte wenden Sie sich für eine schnelle Kontaktaufnahme direkt an unsere Berater oder an unsere Innendienstkoordinatorin in unserem Hamburger Büro.

### **Impressum**

#### **Redaktion:**

Textwerk: Birgit von Brehm-Zeibig

SVG Consult

#### **Gestaltung:**

3MAL1 GmbH

#### **Fotos:**

Kenny Pool Fotografie

Patrick Lux Fotografie

Fotograf Neumünster Isabell von Ohlshausen



Consult für das  
Verkehrsgewerbe

Nah  
dran

[www.svg-consult.de](http://www.svg-consult.de)