

Relocation

– eine junge Branche im Wandel

+++ Relocation Services sind auch in Deutschland mittlerweile eine etablierte Dienstleistung. Das zunehmende Interesse der Firmen führte zu einem wachsenden, aber auch stark differenzierten Angebot. Gab es vor wenigen Jahren noch genügend Raum für alle Anbieter, erleben wir derzeit den Wandel zu einem Verdrängungswettbewerb. Dafür gibt es zwei Hauptursachen: die Zunahme der Anbieter und der Druck bei den Auftraggebern, Kosten reduzieren zu müssen. +++

Nach Branchenschätzungen gibt es derzeit bundesweit ca. 140 Anbieter von Relocation Services. Dabei sind noch nicht die anderen Dienstleister gezählt, (Speditionen, Immobilienmakler) die als Zusatzgeschäft auch Relocation Services anbieten.

Die Notwendigkeit zu Mitarbeiterentsendungen wird weiter zunehmen. Die Kosten dafür sollen aber reduziert werden – koste es was es wolle. Dazu gibt es unterschiedliche Ansätze: Verkürzung der Entsendezeiten, 'lokale' Einstellungen, Kappung der Betreuungsprogramme, Auswahl preisgünstiger Anbieter – auch im Relocation Bereich.

Entsendungen sind teuer, speziell wenn sie scheitern; Relocation Services nicht. Dennoch wird auch in diesem Bereich auf die Anbieter zunehmender Druck ausgeübt, möglichst mehr zu tun, aber weniger zu berechnen. Das kann in Grenzen und für eine gewisse Zeit gut gehen. Wenn aber ausschließlich der niedrigste Preis das Auswahlkriterium für den Anbieter ist, wird es schwierig. Dies kollidiert nämlich mit dem verständlichen Streben der Dienstleister, selbst auch angemessene Gewinne zu erzielen. Und es schadet der Branche, weil die Qualität sinkt und in der Folge noch niedrigere Preise verlangt werden. Das ist ein gefährliches Bedingungsgefüge.

„Verschärfend“ kommt hinzu, dass viele Firmen in die Honorarverhandlungen für Relocation Services zunehmend den Einkauf einschalten. Es wird sicherlich noch eine Weile brauchen, bis die Dienstleistung Relocation Service auch in diesem Berufsstand in allen Facetten verstanden wird.

Besonders in dieser Branche spielt Qualität eine herausragende Rolle. Die Betreuung von Personen in Stress-Situationen – und das ist die Entsendung – erfordert den Einsatz von Zeit, Know-how, gewissenhafter Vorbereitung und individueller Fürsorge. Das geht nicht quasi „nebenbei“ und auch nicht durch Einsatz von nicht oder gering qualifiziertem – aber preisgünstigem – Personal.

Niedrige Preise führen zu geringerer Qualität. Wir verkaufen keine Ware in großer Stückzahl sondern jedes mal neu eine individuelle Einzelleistung. Somit sind Optimierungsmöglichkeiten, wie sie aus der Fertigungsindustrie bekannt sind, nur schwer umsetzbar.

Seit 1998 gibt es EuRA (European Relocation Association). Diesem paneuropäischen Verband gehören auch 27 Mitglieder aus Deutschland an. Sie treffen sich 2–3 mal pro Jahr, um Erfahrungen auszutauschen und das Branchenbild zu verbessern. Das Bestreben ist, die Dienstleistung noch bekannter zu machen und zudem Qualitätsstandards zu definieren und auf deren Einhaltung zu achten. EuRA sucht den Dialog zu den 'Personalern' und den Einkäufern um verständlich zu machen, dass Preisreduzierung dort an Grenzen stößt, wo die vermeintliche Einsparung kleiner ist als das Risiko mangelnder Qualität und eines unzufriedenen Expatriates oder die Mehrkosten durch Schlechtleistung.

Eine gute Gelegenheit für diesen Dialog und auch eine Möglichkeit für ein Benchmarking der Personalabteilungen ist am 21. und 22. April in Berlin gegeben. Dann veranstaltet EuRA die Jahreskonferenz, bei der erstmals auch eine separate Veranstaltung für Personal angegliedert ist. Nähere Informationen dazu entnehmen Sie bitte der website www.eu-ra-relocation.com

Es gibt Menschen, die von allem den Preis, aber von nichts den Wert kennen. Firmen sind gut beraten, wenn sie die EuRA-Mitgliedschaft als ein Kriterium bei der Auswahl ihres Relocation Service berücksichtigen.

Siehe auch Anbieterübersicht „Relocation Services“ auf den Seiten 48/49.



Helmut Berg,
Geschäftsführender Gesellschafter der RSB Deutschland GmbH, Frankfurt, Gründungsmitglied der EuRA (European Relocation Association)