



## **Die Kunst des Vertrauens**

### **Vertrauen lohnt sich**

Vertrauen gilt als Grundpfeiler einer guten Geschäftsbeziehung. Doch wie wichtig ist Vertrauen wirklich und welche Rolle spielt die Kontrolle?

- 93% der KMUs betrachten Vertrauen in der Geschäftswelt als sehr wichtig. Auf Kontrolle setzen nur 7%.
- Rund 2/3 haben Richtlinien in der Zusammenarbeit mit Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern.
- Gegenüber Mitarbeitern ist das Vertrauen bei 88% sehr wichtig. Dennoch vertrauen nur etwa mehr als die Hälfte der Führungspersonen den eigenen Mitarbeitern vollumfänglich.
- Für 60% ist Vertrauen gegenüber Zulieferern wichtig, aber nur bei 18% ist das Vertrauen gegenüber Zulieferern sehr gross. Fast die Hälfte setzen hier auf Kontrolle.
- Vertrauen zu Kunden ist bei 70% sehr wichtig, aber nur jeder Dritte vertraut den Kunden und wiederum ein Drittel möchte den Kunden gar kontrollieren.

Interessant ist, dass sowohl bei den eigenen Mitarbeitern, Zulieferern und Kunden eine gute Vertrauensbasis als wichtig und das Vertrauen relativ hoch eingeschätzt wird. Trotzdem aber wird Kontrolle als wichtig bis sehr wichtig angesehen.

Vertrauen und Kontrolle sind zwei Seiten der gleichen Medaille – Vertrauen ist nicht blindes Vertrauen.

Konkret heisst das für jede Person oder Organisation, die bei Partnern Vertrauen aufbauen möchte, dass sie Einblicke gewähren muss. Erst durch Transparenz und Kontrollmöglichkeiten, die dem Partner gegeben werden, kann dieser seine natürliche Skepsis ablegen und Vertrauen aufbauen. Dieser Prozess ist langwierig und aufwendig, lohnt sich schlussendlich aber, wenn man bedenkt, welche Rolle Vertrauen bei Geschäftsabschlüssen spielt.

Für die Vertrauensbasis ist es zentral, dass Aussagen und Versprechungen eingehalten werden. Termin- und Offerttreue sind neben Transparenz, qualitativ guter Arbeit und wertschätzenden Umgangsformen die wichtigsten Tipps, die es zu beachten gilt. Diese Einsicht ist genauso wichtig, wie sie im ersten Moment trivial erscheint. Denn trivial ist sie sicher nicht. Menschen reagieren auf Details unterschiedlich – diese 5 allgemeinen Tipps scheinen aber durchwegs Geltung zu haben.