



Sven König: „Wir vernachlässigen den oftmals dominanten Mechanismus, dass Emotionen Entscheidungen lenken.“ (Quelle: Sven König)

GASTKOMMENTAR VON SVEN KÖNIG,
HVBL BERGISCH LAND GMBH

König: "Der Wille des Kunden setzt sich durch"

Wuppertal (energate) - Unternehmenslenker nutzen in der Regel harte Fakten für ihre Entscheidungsfindung. Das ist aber nicht immer angebracht, so die Ansicht von Unternehmensberater Sven König. Sein Credo: Auf den Kunden hören und so Stranded Investments vermeiden.

"Wer - wie ich - seit vielen Jahren in der Energiebranche arbeitet, hat es bestimmt schon erlebt: Energieversorger diskutieren die unterschiedlichsten Ideen, wie man bei Privatkunden Erfolg haben kann. Es gibt überall vermeintliche Fachleute, die genau wissen, was Privatkunden vom Versorger wollen. Und nach meiner Erfahrung ist vieles davon nicht ganz zutreffend. Eine häufig gehörte Fehleinschätzung ist etwa, dass Kunden angeblich in erster Linie niedrige Preise haben wollen. Das ist nachweislich für eine Mehrheit der Kunden nicht richtig. Wie in anderen Branchen, sind auch in der Energiebranche solche Unternehmen wirtschaftlich am erfolgreichsten, die auf hervorragende Betreuungsqualität setzen und deshalb höhere Preise realisieren. Versorger, die Strategien zur Serviceorientierung umgesetzt haben (zum Teil gegen große interne Widerstände), können deutlich mehr verdienen als viele ihrer Wettbewerber. Das beweisen neutrale Margenanalysen. Offensichtlich haben jedoch bis heute viele Energieunternehmen noch eine Strategie, die nicht die Ergebnisoptimierung als primäre Zielsetzung hat.

Ein Beispiel, bei denen Energieversorger auf einen falschen Trend gesetzt haben, ist der Neubau von Kohlekraftwerken. Gerne

lassen sich Manager ihre Entscheidungen durch eine klassische Marktforschung bestätigen. Diese kann aber - das zeigen die jüngeren Ereignisse wie Brexit und Saarlandwahl - falsch liegen. Die klassische Marktforschung - etwa durch Befragungen - kann nur die bewusste Ebene abbilden. Diese ist aber nur bedingt entscheidungsrelevant. Nicht berücksichtigt wird dabei die emotionale Ebene, die für Entscheidungen viel dominanter sein kann. Als Manager sind wir oft gezwungen, auf der Basis von rationalen Analysen unsere Entscheidungen zu treffen. Gerade akademisch ausgebildete Manager haben darin eine große Routine. Dabei vernachlässigen wir den eigentlich oftmals dominanten Mechanismus bei Kunden und auch Wählern, dass Emotionen Entscheidungen lenken.

Nun ist für die Energiewirtschaft der nächste Systembruch am Horizont erkennbar. Um die Ziele des Pariser Klimaabkommens zu erreichen, ist nach Ansicht der meisten Experten der größtmögliche Verzicht auf fossile Brennstoffe für die Raumwärme unabdingbar. Trotzdem höre ich in der Branche immer wieder, dass sich diese Ziele bei einer der nächsten Bundesregierungen wieder ändern können. Gestützt wird dies durch eine Fülle von Gutachten, dass es ohne fossile Brennstoffe im Wärmesektor angeblich nicht gehe. Am Ende hat sich jedoch immer wieder gezeigt, dass unser gesellschaftspolitisches System der Demokratie so stringent ist, dass sich der Willen der Bürger und damit der Kunden langfristig durchsetzt. Eine große Mehrheit der Bürger will anscheinend, dass der Klimawandel wirksam bekämpft wird. Dafür sind die Menschen bereit, auf die Verbrennung von fossilen Energieträgern zu verzichten. Unsere Volkswirtschaft erscheint derzeit auch so stark zu sein, dass dieser Weg trotz der dafür notwendigen Investitionen vermutlich eingeschlagen wird. Eine ähnliche Ausgangslage gab es bei der Einführung des EEG. Und Energieversorger, die bei diesem neuen Trend gegen den Strom schwimmen, laufen Gefahr, wie bei den vorher beschriebenen Trends nicht nur Geld zu verlieren." /Sven König

++ KURZ NOTIERT +++

Neuer Wind in Berlin

Berlin (energate) - Der rot-rot-grüne Senat Berlins nimmt einen neuen Anlauf bei der Windenergie. In den kommenden zwei bis drei Jahren sollen auf den Berliner Stadtgütern neue Windkraftanlagen errichtet werden, kündigte Berlins Wirtschaftssenatorin Ramona Pop (Grüne) in der Tageszeitung "taz" an. Die Berliner Pläne für den Bau von Windrädern sind bereits älter. Sie gehören zum Gründungsauftrag des Berliner Stadtwerks, das 2014 ins Leben gerufen wurde. 2016 hatten die Stadtwerke den Kauf der ersten beiden Windräder auf den Berliner Stadtgütern vermeldet. /gk