

## Lieferantenmanagement

...oder, wie kann die Zusammenarbeit zwischen Kunde und Lieferant für beide Seiten erfolgreicher gestaltet werden.



*Systematische Kommunikation als Schlüssel zum Erfolg*

Die bekannte und auf dem Markt der Automobilisten vorherrschende Methode, durch Abhängigkeiten den Lieferanten zu steuern (Qualität und Preise) ist eine einfache Methode, die leider auch häufig angewendet wird.

Was aber, wenn der Lieferant nicht abhängig ist oder es vielleicht sogar so ist, dass der Abnehmer vom Lieferanten wirtschaftlich abhängig ist? In solchen Verhältnissen gibt es ebenfalls Qualitätsprobleme, die gelöst werden müssen.

Welche Möglichkeiten habe ich dann als Abnehmer?

Gegen ein offenes und ehrliches Wort hat niemand etwas. Wenn es dann noch menschlich und seriös dem Geschäftspartner mitgeteilt wird, werden aus Problemen Aufgaben und aus Fehlerverursachern werden Verantwortliche.

Die Frage ist also, wie informiere ich meine Lieferanten über Probleme und vor allem wie kann ich die vorhandenen Probleme objektiv nennen und bewerten?

Grundsätzlich müssen die Personen, die mit den Lieferanten in Kontakt sind – hauptsächlich Einkäufer und Qualitätssicherer – die Lieferanten bewerten.

Allein an der Auswahl des Personenkreises ist schon zu erkennen, dass Kosten und Produkt- bzw. Dienstleistungsqualität bei der Bewertung eine große Rolle spielen müssen.

Aber das ist nicht alles. Wie oft haben Sie sich schon geärgert, dass am Telefon gemachte Zusagen nicht eingehalten werden. Seien es Zusagen zum Liefertermin der Erstmuster oder Zusagen zur Korrektur eines Werkzeuges. Oder haben Sie sich auch schon mal geärgert, dass im Falle von Reklamationen nicht der richtige Ansprechpartner greifbar ist. Das alles sind Faktoren, die nicht mit Hilfe von EDV-Systemen ausgewertet werden können sondern es sind die täglichen Erfahrungen, die von verschiedenen Personen im Unternehmen gemacht werden - sie sind aber genauso wichtig.

Die Fragen lauten also:

Wie schaffe ich in meinem Unternehmen eine Systematik, die es mir ermöglicht meine Lieferanten objektiv und fair zu bewerten?

Wie kann die Systematik aussehen und wie kann ich meine Kollegen davon überzeugen?

Also braucht es Systematik um die Probleme objektiv aufzudecken und um sie dem Lieferanten in geeigneter Art und Weise mitzuteilen und zwar so, dass er damit etwas anfangen kann und vor allen Dingen Maßnahmen ableiten kann, die die Probleme dauerhaft vermeiden. Diese Maßnahmen sollten auch vom Abnehmer begleitet und wo möglich auch unterstützt werden. So kann der Lieferant erkennen, dass echtes Interesse vorhanden ist und der Abnehmer auch engagiert Unterstützung leistet.



*Lieferanten sollten von dem Image einer rostigen Nummer hin zu einem gleichwertigen Partner entwickelt werden..*

Denn in der Kunden – Lieferantenbeziehung geht es nicht um die Kommunikation zwischen Unternehmen, sondern es geht um die Kommunikation zwischen Menschen.

Lieferantenmanagement von dem auch die Automobilbranche noch profitieren kann. ✧  
Thomas Wagener



*Lieferantenmanagement – für eine bessere Verständigung*

**tqm4all**

Qualitätsmanagement – Beratung und Training  
Hauptstraße 33, 35781 Weilburg  
www.tqm4all.de