

Case Study: Strategische Steuerbarkeit nach Filialexpansion sichern

Branche: Einzelhandel mit ergänzenden Dienstleistungsangeboten

Ausgangslage – Wachstum ohne Struktur

Eine inhabergeführte Einzelhändlerin hatte durch den kurzfristigen Zukauf mehrerer Filialen ihr Unternehmen deutlich vergrößert. Das Wachstum führte jedoch zu einem erheblichen Mehraufwand im operativen Tagesgeschäft. Die Unternehmerin war stark in die Abläufe der einzelnen Standorte eingebunden und konnte ihre eigentliche Rolle als Unternehmerin kaum wahrnehmen.

Statt strategischer Steuerung dominierten operative Einzelentscheidungen in den Filialen. Die gewachsene Unternehmensstruktur erhöhte die Komplexität für Führungskräfte und Mitarbeitende gleichermaßen. Klare Zuständigkeiten, einheitliche Prozesse und verbindliche Standards fehlten.

Strategischer Ansatz und Rolle von Dirk Fischer

Als externer Strategieberater unterstützte Dirk Fischer die Unternehmerin dabei, die Organisation zu professionalisieren und das Unternehmen wieder steuerbar zu machen. Ziel war es, operative Abhängigkeiten von der Unternehmerin zu reduzieren und gleichzeitig die Leistungsfähigkeit der Filialen zu steigern.

Der Beratungsansatz umfasste:

- Klärung der unternehmerischen Zielsetzung und Definition messbarer Ergebnisse
- Neudefinition der Rolle der Inhaberin als Unternehmer mit Fokus auf Führung, Steuerung und strategischer Weiterentwicklung
- Analyse der Tätigkeiten und Verantwortlichkeiten in den einzelnen Filialen
- Aufbau einer klaren Aufgaben- und Rollenstruktur für Filialleitungen und Servicemitarbeitende
- Standardisierung zentraler Prozesse durch Betriebshandbücher, Tagespläne und Checklisten
- Durchführung praxisnaher Trainings zur sicheren Umsetzung im Filialalltag
- Individuelles Coaching der Filialleitungen zur Stärkung ihrer Führungs- und Entscheidungskompetenz

Ergebnisse – messbare Wirkung im Filialbetrieb

Bereits innerhalb weniger Monate zeigten sich deutliche Effekte auf Organisation, Führung und wirtschaftliche Kennzahlen:

- **Reduktion der operativen Einbindung der Unternehmerin um zunächst ca. 25 %**
- **Steigerung der Entscheidungsgeschwindigkeit in den Filialen um rund 30 %, durch klare Zuständigkeiten**

- **Umsatzsteigerung je Filiale von durchschnittlich 10–15 %**, insbesondere bei Dienstleistungen
- **Verbesserung der Upselling-Rate in der Kundenansprache um ca. 12 %**, infolge gezielter Trainingsmaßnahmen
- **Senkung von Fehler- und Abstimmungsaufwänden um rund 15 %** durch standardisierte Prozesse

Filialleitungen und Mitarbeitende agieren heute eigenverantwortlich innerhalb klar definierter Rahmenbedingungen. Entscheidungen werden vor Ort getroffen, ohne Rückkopplung an die Unternehmerin. Die Trainings haben die Sicherheit in der Kundenansprache erhöht und zu messbar höheren Umsätzen geführt.

Strategischer Mehrwert

Die Unternehmerin verfügt heute über die notwendigen Freiräume, um das Unternehmen aktiv zu führen und strategisch weiterzuentwickeln. Die Organisation ist skalierbar und Abläufe systematisiert.

Diese Case Study zeigt exemplarisch, wie kleine und mittelständische Handelsunternehmen nach Wachstumsschritten durch klare Strukturen, Standards und Führung ihre Ertragskraft sichern und steigern können.