

Kundenzufriedenheit ist oberstes Ziel

Corporate Members sind ein tragende Säule in der Struktur der Foodservice Consultants Society International (FCSI). Wir sprachen mit Dr. Günter Blaschke, Vorstandsvorsitzender der Rational AG in Landsberg am Lech, wie sich der „Global Player“ im FCSI wiederfindet.

Herr Dr. Blaschke, Ihr Unternehmen wurde in letzter Zeit mit Auszeichnungen geradezu überhäuft, zuletzt mit dem Bayerischen Qualitätspreis 2002 und No. 1 bei Focus Money. Was ist das besondere an der RATIONAL AG?

RATIONAL konzentriert sich weltweit auf eine einzige Zielgruppe, die Menschen in der Groß- und Gewerbeküche. Unsere Kernkompetenz liegt in der thermischen Speisenzubereitung, und den damit verbundenen Problemlösungen. Kurz gesagt: wir machen nur eine Sache, aber die wirklich gut. Das kann man gut mit Michael Schumacher vergleichen: der kann eigentlich nur Autofahren, aber darin ist der Weltspitze.

An die Weltspitze kommt man aber nicht von heute auf morgen?

Ganz und garnicht, die Firma ist über 25 Jahre solide gewachsen. Mit der Erfindung der Combi-Dämpfer-Technologie 1976 hat RATIONAL den Grundstein für die Entwicklung eines völlig neuen Weltmarktes gelegt. So wie der Computer die Schreibmaschine ersetzt und darüber hinaus ganz neue Möglichkeiten eröffnet, so löst der Combi-Dämpfer die traditionelle Großküchentechnik ab. Doch wir sind nicht stehen geblieben, bei uns arbeitet und forscht ein Team aus Physikern, Oekotrophologen bis zum Softwareentwickler, um neue Produkte zu entwickeln und ständig zu verbessern.

Mit der Erfindung des KlimaPlus Combi 1997 ist es RATIONAL erneut gelungen, einen neuen Weltstandard zu etablieren. Wir haben einzigartige Gerätetechnik mit einer vorausschauenden, anwendungsorientierten Garintelligenz kombiniert. Er ist sozusagen der einzige, der selbst kochen kann und alle Entscheidungen trifft.

Und wo bleibt der Koch?

Der muss sich umstellen, das will ich nicht verschweigen. Mit einem KlimaPlus Combi ändern sich die Arbeitsabläufe, einige herkömmliche Geräte werden überflüssig. Aber wenn der Küchenchef erst einmal feststellt, wieviel Streß entfällt (abgesehen von der enormen Kostenersparnis), wird er den KlimaPlus Combi nicht mehr missen wollen.

Dieser neue Star wurde doch auch von FCSI ausgezeichnet?

Wir haben dafür den weltweit anerkannten und wichtigen FCSI Award 2001 für innovative Geräteentwicklung und Produktdesign erhalten. Ich bin außerordentlich stolz auf diesen „Branchenoskar“. FCSI ist weltweit die führende Organisation auf dem Gebiet professioneller Beratung und Planung im Gastgewerbe. Das sind die beiden Nenner, warum sich RATIONAL als Corporate Member im FCSI zu Hause fühlt: mit dem gemeinsamen Anspruch an absolute Professionalität und der ausschließlichen Orientierung am Kunden-Nutzen.

Welches Verhältnis haben Sie zu den Beratern und Planern im FCSI?

Ein absolut partnerschaftliches! Sie sind ein wichtiger Bestandteil in unserem Marketingkonzept. Dieses ist anders aufgebaut als herkömmlich, denn – wie gerade schon erwähnt – konzentriert sich unser Denken und Handeln am Nutzen für den Kunden. Und dabei sind die FCSI-Berater und Planer wichtige und vor allem unabhängige Partner. Sie haben den direkten Kontakt zum Kunden, und kennen seine Probleme. Eine Lösung, die bei gleichzeitiger Qualitätssteigerung die Kosten reduziert, kommt da wie gerufen. Wenn alle zufrieden sind, gewinnen auch alle.

Was geben Sie den FCSI-Kollegen mit auf den Weg?

Ein bißchen von unserer Unternehmensphilosophie: die absolute Orientierung am Kunden. Wir investieren darin jährlich sehr viel Geld – der Berater und Planer muss einfach nur zuhören. Keine fertigen Rezepte überstülpen, sondern die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden hinterfragen. Und die Spezialisierung! Nicht „everybodys darling“ zu sein, sondern von Fall zu Fall auf das Fachwissen des Rational-Spezialisten zurückzugreifen. Wir als Fördermitglied aus der Industrie stehen mit unserem Know-How jedenfalls immer zur Verfügung.

verantwortlich:

Hildegard Dorn-Petersen,
Pressesprecherin FCSI Deutschland e.V.
hotel consult, Köln
Tel. 0221/2580584
mail: hdp@hotel-consult.de