Kapitel 4

Opus Magnus

Prélude:

Um alles, was jetzt folgt, besser zu verstehen, lohnt es sich, noch einmal ein paar Tage zurückzugehen – und rund sechshundert Kilometer nach Süden.

Dr. Nadine Dielsdorf war als mathematische Forschungsassistentin in einem großen Pharmalabor in Basel tätig, musste ihr Forschungsprojekt jedoch über Nacht beenden. Einer der Auftraggeber des Labors war ohne Vorankündigung ausgestiegen. Die Arbeit hätte die Grundlage ihrer Habilitation (PD) bilden können – und war dadurch zumindest vorerst vom Tisch.

Für ein neues Projekt hätte sie in die Niederlassung nach Boston wechseln müssen. Früher wäre das kein Thema gewesen – eine Entscheidung von Stunden. Heute jedoch, unter der neuen Administration in den USA, war ein solcher Schritt zu teuer, zu unsicher und kaum kalkulierbar. Zumal sie dem Unternehmen bereits signalisiert hatte, es nach dem Projekt verlassen zu wollen. Nun galt es lediglich noch, das Projekt sauber abzuschließen und zu protokollieren.

Ein paar Wochen zuvor hatte sie am KI-Seminar der COMTRA teilgenommen. Dort hatte sie Harry, Gunny und Heiner kennengelernt. Man verstand sich auf Anhieb. Schnell wurde klar, dass sie ähnliche Interessen wie Gunny und Heiner teilte: wissenschaftliche Forschung, analytisches Denken – und den Einsatz von KI als Prognose- und Erkenntnisinstrument.

Auch die Gespräche im Seminar und in den Pausen wurden immer länger und spezifischer. Kurz nach dem Seminar erhielt sie einen Anruf von Gunny und eine Einladung nach Liechtenstein, in Gunny's Anwesen oberhalb von Vaduz. Die Gespräche dort gingen deutlich über Smalltalk hinaus und fokussierten sich auf die Vorteile der KI, wenn man weiß, wie gefragt werden muss und was es braucht, um die lästigen Halluzinationen zu unterdrücken.

Gunny wusste bereits am Tag seiner Vorstellung bei der COMTRA, dass er für sein Vorhaben Menschen brauchen würde, die gelernt hatten, auch in hochkomplexen Strukturen zu denken – und keine Scheu davor hatten, sich in abstrakte Zusammenhänge zu vertiefen. Menschen, die Fragen stellten, statt sich mit schnellen Antworten zufriedenzugeben.

Dass die meisten privaten Bildungsanbieter solche Profile aus den unterschiedlichsten Gründen mieden, war ihm bewusst. In diesem Licht waren das KI-Seminar und der Ausfall des ursprünglich vorgesehenen Trainers ein Glücksfall.

Gunny wusste auch: Wenn er sein großes Ziel erreichen wollte, brauchte er genau solche Köpfe. Allein war das nicht zu stemmen.

Als Nadine am Samstagnachmittag auf den Hof fuhr, wurde sie bereits von Gunny, seiner Frau Ottilie und Otto erwartet.

„**Hallo Nadine, willkommen in Liechtenstein! Schön, dass du uns gefunden hast – manche Navis führen hier zuverlässig in die Sackgasse**“, bemerkte Ottilie lächelnd.

„**Otto kennst du wohl noch nicht. Er ist Teil unserer Familie, ein sehr guter Freund und eine wichtige Stütze in unserem Leben.**“

Otto nahm es gelassen und winkte kurz mit zwei Fingern.

Nadine lachte. „**Ich habe kein Navi. Ich habe mir die Strecke vorher auf der Karte angeschaut. Und zur Not frage ich Siri, wo ich bin und wie ich fahren soll.**“

Sie ließ den Blick über das Anwesen schweifen.

„**Ich bin ehrlich gesagt geplättet. Gunny, du hast mir von einem kleinen Häuschen mit hübschem Vorgarten erzählt – aber das hier ist ein paar Nummern größer. Respekt. Reicht dafür ein Gärtner, oder habt ihr gleich eine ganze Armada?**“

Gunny lächelte und bat sie hinein. Schon in der Diele – *Foyer* wäre wohl treffender gewesen – lag der Duft von frisch gebackenem Kuchen in der Luft. Im Esszimmer war bereits gedeckt: Apfelkuchen mit Schlagsahne, dazu ein hervorragender Kaffee. Es folgte der übliche Smalltalk an der Kaffeetafel – entspannt, unverfänglich, fast vertraut.

Dann wurde es etwas persönlicher.

Gunny fragte Nadine, wie sie zu dem Wagen gekommen sei, mit dem sie vorgefahren war – ein *zweitüriger Range Rover* mit Dieselmotor, eine absolute Rarität.

„**Den habe ich von meinem Opa zur Matura bekommen“**, erklärte sie. **„Er hat ihn um 1980 bei Emil Frey gekauft und vor ein paar Jahren dort komplett restaurieren lassen. Originalimport! Er frisst zwar ordentlich Diesel, aber das ist in der Schweiz überschaubar – schneller als 80 oder 120 fährt man ohnehin nicht. Und in den Bergen, nach Gstaad, Saas-Fee oder Sils Maria, kennt er keine Hindernisse, auch nicht im Winter.**“

Man merkte: Das Auto gefiel ihr. Und sie kannte sich aus.

Als der Kuchen gegessen und der Kaffee getrunken war, sagte Gunny:

„**Na dann, komm mal mit, Nadine.**“

Er bedeutete Otto, sie zu begleiten.

Kleine Inspektion

Sie gingen hinunter in die Tiefgarage – ein weitläufiges Kellergewölbe. Dort standen rund fünfzehn Fahrzeuge: u.a. ein Range Rover der neuesten Generation, Gunny's bordeauxroter Bentley, ein Golf von Ottilie, Ottos bereits in die Jahre gekommener Audi A8 und sogar ein 2011 Maybach 57s. Sie wurden wohl öfter bewegt, in den hinteren Reihen noch einige Raritäten, die sie nicht direkt zuordnen konnte.

Wirklich interessant aber waren die Oldtimer.

Alle fahrbereit, alle makellos gepflegt. Ein fest angestellter Kfz-Meister kümmerte sich um sie, bewegte sie regelmäßig, kannte jede Schraube, jede Eigenheit.

Das Nonplusultra war ein blauer *Jensen Interceptor Mk III*.

Nadine blieb stehen.

„Der erinnert mich an *The Inspector Lynley Mysteries*", sagte sie. „Genau das richtige Auto für distinguiert-sportliche Aristokraten."

Beiläufig erzählte sie, dass sie während ihres Austauschjahres in London an der St Paul's Girls' School ihre A-Levels gemacht hatte – das britische Pendant zur Matura.

Gunny und Otto wechselten einen kurzen Blick.

Sie verstanden sofort: Diese Frau bewegte sich selbstverständlich in Welten, die andere nur aus Filmen kannten. Als Nadine in einer Ecke schließlich das braune alte *Range-Rover-Cabrio* entdeckte, war sie fast aus dem Häuschen.

„**Echt jetzt?**" Sie sah Gunny ungläubig an. „**Ist das der, von dem ich glaube, dass er es ist?**"

Gunny lächelte.

„Nein. Es ist eines von zehn identischen Exemplaren des "Rapport Huntsman", die speziell für *James Bond – Octopussy* gebaut wurden. Emil Frey hat ihn mir besorgt. Aber er ist sehr sensibel – nichts für ausgedehnte Wochenendtouren."

Nadine war sprachlos, nur andächtiges Schweigen und Staunen.

Dann gingen sie wieder nach oben, direkt ins Wohnzimmer. Der Ton wurde ernster.

Gunny erklärte ruhig und präzise, was er mit der COMTRA vorhatte – und warum er dieses Ziel nicht allein erreichen konnte.

„Wir müssen groß denken, weit über den Tellerrand hinaus. Und wir müssen das Unmögliche zumindest ernsthaft in Betracht ziehen. Nur so können wir unser Ziel in einem überschaubaren Zeitrahmen erreichen."

„Es gilt für mich die alte Regel '*Wer nichts zur Lösung beiträgt, ist Teil des Problems*' und das Problem ist die fehlende Kundenbindung, der Glaube, am Status Quo festhalten zu müssen,

Innovationen nicht zuzulassen, da sie wahrscheinlich unbequem sind, und der Meinung, dass fehlende Weiterbildung durch Erfahrung ersetzt werden kann.

Wir haben uns schon vor längerer Zeit mit der COMTRA gefasst und gesehen, dass es ein untergehenden Schiff ist, aber wieder auf Kurs gebracht werden kann."

Er machte eine kurze Pause.

„**Ich brauche ein unverbrauchtes Team. Menschen ohne singuläre Historie in der privatgeführten IT-Weiterbildung. Menschen, die in der Lage sind, Weiterbildung als Dienstleistung neu zu denken. Nicht zu optimieren – sondern bestehende Denkmuster bewusst disruptive zu durchbrechen.**"

Er sah sie an.

„**Ich sehe hier Heiner – als Informatiker, erfolgreicher Trainer mit internationaler Erfahrung. Harry – als begnadeten Organisator und verbindendes Element zwischen Kunden, Trainern und Mitarbeitenden, und dich, Nadine, als wissenschaftlichen Kern dieser Initiative.**"

Ein kurzes Zögern.

„**Vielleicht kommt noch Tamara dazu. Das wird sich bald zeigen.**"

Er lehnte sich zurück.

Das war keine Einladung. Das war eine Ansage.

Nadine dachte einen Moment nach.

„**Danke für das Angebot**", sagte sie schließlich. „**Ich bin noch in ein Projekt involviert, aber danach komme ich gerne. Ich bin dabei. Ich spiele schon länger mit dem Gedanken, etwas völlig Neues zu machen. Immer nur im weißen Kittel durch Labore zu laufen und den *Number Cruncher* zu geben, ist mir auf Dauer zu wenig.**"

Sie hob kurz die Schultern.

„**Ich bringe das in Basel sauber zu Ende, mache ein paar Tage Urlaub – und dann stehe ich vor der Tür. Passt das so für dich und die COMTRA?**"

Gunny nickte, ohne zu zögern.

„**Willkommen im Team.**

Den Rest regeln wir, wenn es so weit ist. Und wir werden uns schnell einig."

Er reichte ihr die Hand.

„**Gilt.**"

Otto gratulierte ihr. Ottilie lächelte zufrieden.

„**Ich bin ehrlich gesagt froh**“, sagte sie, „**dass in diesem Projekt endlich auch einmal eine Frau den Ton angibt.**“

Nadine lächelte.

Sie wusste: Das war kein Kompliment. Das war eine Erwartung.

„**Ach, Gunny – da ist noch etwas**“, sagte sie fast beiläufig.

„**Ich muss demnächst noch ein paar WKs leisten und mein Brevet abverdienen.**[1]“

Gunny nickte sofort.

„**Wichtig. Bitte machen. Und nicht verzögern.**“

Er war selbst militärisch sozialisiert genug, um zu wissen, was das bedeutete. In diesem Moment war ihm auch klar, dass Nadine eine Offiziersausbildung durchlaufen hatte – und dass sie das Wort *Strategie* nicht nur kannte, sondern auch verstand.

„**Wo genau bist du eingesetzt?**“, fragte er ruhig.

„**Führungsunterstützungstruppen.**“

Damit war auch dieser Punkt geklärt.

Jedes Ende trägt einen Anfang in sich

Nadine hatte am vergangenen Donnerstag ein klärendes Gespräch mit der Laborleitung in Basel sowie mit der Hochschule geführt. Man kam überein, dass es für beide Seiten das Beste sei, den Forschungsvertrag aufzulösen. Nach Boston wollte sie nicht gehen, und das Labor hatte derzeit keine Projekte, in die sie sinnvoll hätte eingebunden werden können.

Damit war sie ab Freitagvormittag wieder frei. Nachdem sie Badge, Laptop, Unterlagen und Kittel abgegeben und sich – erstaunlich leichten Herzens – von ihrem PD verabschiedet hatte, war ein sauberer Schnitt gemacht.

Sie entschied sich, nach Norden zu fahren und dem Schulungszentrum einen Besuch abzustatten, um mit Gunny über die veränderte Situation zu sprechen.

Also machte sie sich am Sonntagmorgen auf den Weg. Sie hatte ein kleines Hotel in der Nähe der Schulungsorganisation gebucht. Es war ein Haus, das Gunny ihr bereits während des Seminars empfohlen hatte – und damit, so dachte sie, mindestens akzeptabel. In jedem Fall besser als das Hotel, in dem sie während des Seminars untergebracht war.

[1] *Eine Besonderheit im Schweizer Militär: WK = Wiederholungskurs zur Auffrischung des Gelernten. Abverdienen = Praktische Phase nach der Kaderschule, in der angehende Kader ihren Grad durch Führungsdienst in der Truppe abverdienen.*

Als sie gegen 16:00 Uhr ankam, war sie der einzige Gast. Nach dem Einchecken packte sie ihre Tasche aus, machte sich kurz frisch und beschloss, noch zum Schulungsgelände hinüberzufahren. Vielleicht war der Nordfriese mit seinem Wohnmobil ja auch da. Und wenn ja – dann könnte man doch einen Kaffee trinken gehen, oder gleich zu Abend essen. Der Geruch aus der Hotelküche war jedenfalls vielversprechend.

Sie fuhr zum Schulungszentrum. Heiner war tatsächlich da – allerdings offenbar gerade erst aufgestanden. Sein Zustand war, höflich formuliert, nicht vorzeigbar.

Er sagte nur kurz Hallo, offenbar sehr wohl wissend, wie er aussah.

„**Ich brauche ein paar Minuten, dann bin ich für die Welt wieder tragbar**", brummte er und verschwand im Wohnmobil.

Kurz darauf hörte man die Dusche. Und die Rhythmen von **Steely Dan**.

Nach guten dreißig Minuten kam Heiner frisch geduscht, rasiert und geschniegelt wieder hervor. Bereit für Neues.

„**Kaffee oder Abendessen?**", fragte Nadine.

„**Kaffee hatte ich schon. Also Abendessen. Hast du 'ne Idee?**"

„**Aber klar. In meinem Hotel scheint es eine ordentliche Küche zu geben.**"

„Na dann los. Ich habe Hunger. Du fährst – mit dem Wohnmobil finde ich immer nur schwer einen Parkplatz."

„**Na gut. Steig ein.**"

Heiner musterte das Auto.

„**In so einer Mühle bin ich noch nie gesessen. Ganz schön alt, der Hobel.**"

„**Du kannst auch laufen, dann treffen wir uns dort**", erwiderte Nadine trocken.

„**Jetzt mach hier nicht die Zicke. Ist doch noch früh am Tag.**"

Sie sah ihn an. „**Es ist fast sechs. Du hast eine sehr spezielle Zeitvorstellung.**"

Damit war die Konversation auf der Fahrt vom Schulungszentrum zum Hotel beendet. Sie parkte vor dem Haus, und gemeinsam gingen sie in den Speisesaal.

Leer. Kein einziger Gast.

Renate, die Hotel-Chefin erklärte ihnen, dass sie sonntagabends eigentlich geschlossen habe. Für Hotelgäste gäbe es aber immer etwas – und für gute Gäste auch ein Wunschmenü. Sie erwarte noch drei Personen und würde alle gern an einen großen, runden Tisch setzen, wenn es für sie in Ordnung sei.

„**Passt schon**", meinte Heiner.

Sie nahmen Platz, bestellten ihre Getränke, und Heiner erzählte, was sich in der Zwischenzeit im Schulungszentrum getan hatte. Der neue Besitzer schien richtig Gas zu geben. Er ging mit Nadine schnell noch die Konfiguration für ihr Computersystem durch, als plötzlich ein *Maybach 57S* auf den Hof rollte und Gunny sowie Otto ausstiegen.

„**Hallo, Renate**“, rief Gunny, als er eintrat. „**Es riecht schon vielversprechend. Ist es das, was du versprochen hast?**“

„**Pünktlich wie immer. Willkommen ihr beiden. Setzt euch gerne mit an den runden Tisch. Wir haben noch zwei weitere Gäste, ich gehe mal davon aus, dass ihr euch vertragt**“, sagte Renate und deutete auf Nadine und Heiner, die beide etwas überrascht dreinschauten.

„**Danke Renate, das geht in Ordnung. Wir kennen die beiden. Sie gehören zu unserem Team**“, erwiderte Gunny, während er sich setzte.

„**Dann können wir gleich beginnen. Ich serviere, sobald der letzte Gast da ist.**“

Während Renate die Getränke für Gunny und Otto brachte, erklärte Nadine, warum sie hier war. Sie hatte Heiner aufgesammelt und nun wären sie beide hungrig. In diesem Moment ging die Tür auf und Harry trat ein.

„ **Ach, sieh mal an, heute wohl im großen Kreis. Die halbe COMTRA-Mischpoke ist anwesend**“, sagte er sichtlich erfreut und begrüßte jeden, bevor er sich zu ihnen setzte.

„**Habe ich etwas verpasst?**“, fragte er Gunny.

„**Alles Zufall. So etwas hätten wir nicht planen können**“, meinte Otto.

Da kam Renate schon mit den Schüsseln. Kartoffelklöße, Rotkraut und eine große Fleischplatte.

„**Rheinischer Schauerbraten, wie von Gunny gewünscht**“, sagte Renate, und alle starrten erwartungsvoll auf das Essen. An ihren Gesichtern war deutlich zu erkennen, dass außer Gunny niemand so recht wusste, was sie nun zu erwarten hatten. Doch man griff zu und sichtlich schmeckte es allen, besonders die dunkle gehaltvolle Sauce wurde gerne und reichlich genommen.

„**Ein Hoch auf die Köchin und danke für den großartigen Service!**“ Gunny hob sein Glas in Richtung Renate.

„**Für solche Gäste immer gerne!**“ kam die Antwort aus der Küche.

Nach einer Weile brachte Renate für alle Vanilleeis mit heißen Himbeeren.

Das Hauptthema beim Essen war die neue Situation von Nadine. Sie hatte jetzt frei und wollte ein paar Tage einfach mal ausspannen, ohne jeglichen Plan und ohne Ziel. Als Heiner gefragt wurde, was seine Heimat-Pläne seien, erzählte er, dass er in den nächsten Tagen nach Hause zu seinem Bruder und dessen Familie nach Rodenäs fahren wollte.

„**Wo genau willst du hin?**“, wollte Nadine wissen.

„**Nach Hause, um dort mal nach dem Rechten zu sehen**“, antwortete Heiner.

„**Und wo ist das, wenn ich fragen darf?**“, fragte Nadine neugierig.

„**Ganz oben links**“, ließ er sie wissen.

„**Ganz oben links? Kannst du das etwas genauer erklären?**“

„**Ganz einfach. Hinter Hamburg Richtung Wesselburen Koog, dann St. Peter, weiter nach Niebüll, Klanxbüll – und dort, wo es rechts zum Nolde Museum geht, bitte links abbiegen. Richtung Rodenäs.**“

„**Ha-ha, sehr lustig**“, war die leicht schnippische Antwort von Nadine.

Dann fragte Otto, ob Heiner immer noch ein Auto bräuchte, und falls ja, könnte er doch das Auto von Ottilie nehmen, wenn sie am Mittwochmorgen käme.

„**Gute Idee**“, meinte auch Gunny.

„**Ich werde am Mittwochmorgen mit Ottilie und Otto nach Nizza fahren. Wir machen ein paar Tage Urlaub und haben auch Gespräche mit Investoren geplant. Harry wird so lange den Laden schaukeln und weiß, wie er mich im Notfall erreichen kann. Wir sind in ca. 2.5 Wochen zurück. Bringt vielleicht auch wieder etwas Ruhe in die COMTRA, da ist viel passiert in den letzten Tagen und Wochen.**“

Nadine war von Heiners Antwort – bzw. seiner Art – immer noch ein bisschen pikiert und wollte wissen, mit welchem Auto er nach „oben links“ fahren würde.

„**Ottilie kommt mit dem grünen Range Rover**“, antwortete Otto. „**Heiner könnte ihn dann übernehmen und nach Hause fahren.**“

Was dann kam, ließ die Runde aufhorchen.

„**Ich würde Heiner nicht das Auto geben**“, sagte Nadine in etwas schnippischem Tonfall. „**Ihr wisst nicht, wann und wie ihr das schöne Auto zurückbekommt!**“

Das war verstörend. Gunny wollte Nadine eigentlich in die Schranken weisen und sich einen kollegialeren Ton im Team wünschen. Doch Harry entgegnete: „**Kann ich verstehen, würde ich auch so sehen. Heiner sollte das schöne und wertvolle Auto nicht fahren.**“

Jetzt war die Stimmung im Keller. „**Was soll das?**“, wollte Gunny wissen, sichtbar verärgert über Nadine und Harry.

„**Ist nicht ganz einfach, es geht um EU-Recht**“, erklärte Harry. „**Wenn ein Deutscher ohne CH- oder FL-Führerschein mit einem Auto aus Liechtenstein in Deutschland fährt, läuft er Gefahr, dass das Auto umgehend beschlagnahmt wird. Der Fahrer muss dann sofort die**

Zollgebühren plus eine saftige Strafe zahlen. Es ist unklar, wann und wie er das Auto zurückbekommen würden. Nadines Hinweis war also sehr vorausschauend, sehr kollegial und hat alle vor einem riesigen Schaden bewahrt."

„**Danke Nadine, für deinen Hinweis!**", sagte Gunny, und die Wogen glätteten sich.

Dann erklärte Heiner, dem klar war, dass er jetzt Abbitte leisten musste, dass „oben links" das letzte Dorf in Deutschland kurz vor der dänischen Grenze sei, auf Höhe der Insel Sylt.

Nadine wollte auch noch schnell zur Beruhigung beitragen und erklärte, dass sie noch nie so weit im Norden war. Sylt kannte sie nur vom Namen her, aber es würde sie interessieren, dort mal vorbeizuschauen.

Gunny und Otto wechselten kurz die Blicke und nickten sich zu.

Otto erklärte: „**Wir haben ein kleines Ferienhäuschen auf Sylt. Du könntest es nutzen, wenn du möchtest. Heiner fährt nach 'oben links', und es sind von dort aus nur 45 Minuten bis zur Insel. Du hast den richtigen Führerschein, du könntest fahren. Überlegt es euch bis Dienstagabend. Wenn du willst, kann ich die Verwalterin anrufen und sie bitten, das Häuschen für dich herzurichten."**

Was folgte, war Small Talk vom Feinsten. Locker, klug, unangestrengt. Irgendwann wurde es dann Zeit, sich in die Nacht zu verabschieden. Für Heiner wurde noch schnell ein Taxi gerufen, dann löste sich die Runde auf.

Am Montagmorgen bat Gunny Harry, Nadine und Heiner in Raum 12. Er begann ohne Umschweife:

„**Hi Folks. Tamara fehlt noch – sie ist ja im Lehrgang in Köln, informiert sie also bitte am Mittwoch.**"

Kurze Pause.

„**Ich habe ja bereits von einigen Bildungsanbietern gesprochen, die für uns die erste Benchmark-Schwelle darstellen, was belegbare Kundennähe und Qualität betrifft.**

Kundennähe und Qualität sind unsere ersten Messgrößen, da wollen und müssen wir nachweislich besser sein als der Durchschnitt."

Er sah Harry an. „**Was macht das eKomi-Projekt? Ist die Teilnehmerbewertung aufgegleist und freigeschalte?**"

„**Ja**", bestätigte Harry. „**Das System steht. Start ist am Mittwoch, sobald das erste Seminar in dieser Woche endet. Die Trainer haben wir informiert und sie wissen, was zu tun ist. Von deren Seite gab es keine negative Reaktion, wie einige unserer Leute befürchtet hatten.**"

„**Gut**“, sagte Gunny. „**Dann sollten wir asap die Zertifizierung der Kundenorientierung durch das *International Training Center Rating®* angehen. Besorgt euch die Unterlagen und prüft genau, an welchen Stellschrauben wir noch drehen müssen, und setzt es um. Dieses Zertifikat brauchen wir – und zwar schnell.**“

Er lehnte sich zurück, verschränkte die Hände.

„**Warum ist mir das so wichtig?**“

„**Der Niedergang vieler ehemals erfolgreicher Unternehmen wird im Rückblick gern mit äußeren Umständen erklärt: Digitalisierung, Globalisierung, Preisdruck, Pandemie. Diese Erklärungen greifen jedoch fast immer zu kurz.**“

Er ließ den Satz wirken.

„**In Wahrheit lag die Ursache häufig viel näher – beim schleichenden Verlust der Kundennähe.**“

„**Kundennähe ist kein *Soft Skill*. Sie wird gern als freundliche Zusatzkompetenz missverstanden. Tatsächlich ist sie ein strategischer Frühwarnsensor. Wer seinen Kunden zuhört, erkennt Veränderungen früh. Wer sich von ihnen entfernt, merkt den Bedeutungsverlust erst, wenn es zu spät ist.**“

„**Die Geschichte deutscher Unternehmenspleiten ist deshalb weniger eine Geschichte des Scheiterns – sie ist eine Mahnung an all jene, die glauben, ihre Kunden bereits zu kennen. Ich denke da an einige bekannte IT-Firmen wie Blackberry, Nokia, My Space oder Boo.com. Die Untergänge und Schrumpfungsprozesse in der IT-Weiterbildung stehen auf einer langen Liste, die hier wohl jeder kennt, und es ist kein Ende in Sicht.**“

Er sah in die Runde.

„**Gerade in der IT-Weiterbildung gilt: Fachkompetenz ist Voraussetzung, aber längst kein Differenzierungsmerkmal mehr. Entscheidend ist, wie nah wir an den realen Problemen und dem Qualitätsverständnis unserer Kunden sind.**“

„**Die gefährlichste Phase beginnt genau dann, wenn Unternehmen überzeugt sind, ihre Kunden zu *kennen*. Ab diesem Moment wird Kundennähe nicht mehr aktiv gepflegt, sondern stillschweigend vorausgesetzt. Man spricht *über* Kunden – aber immer seltener *mit* ihnen.**“

Er nickte leicht.

„**Interessant ist, dass nur rund fünfzehn IT-Bildungszentren das erkannt haben – und entsprechend handeln. Da könnte man sich die Frage stellen, ob dort jemand die Fachmagazine liest. Aber was solls, ist nicht unser Problem. Wir behaupten nicht, gut und besser zu sein, wir beweisen und belegen es.**“

„Wenn unser Anspruch ist, Meinungsführerschaft zu übernehmen, wenn wir die Speerspitze eines intellektuellen und innovativen Neubeginns sein wollen – dann brauchen wir dieses Zertifikat.“

„Nicht als Schmuck, sondern als Beweis.“

„Noch etwas: unser nächstes Freitags-Jour fix wird dann erst in drei Wochen sein, es sei denn, Harry will eins dazwischenschieben.

Ich denke, dass wir in drei Wochen einiges zu berichten haben, also genießt die Zeit bis dahin.“

Kleine Übergabe

Am Mittwoch nach dem gemeinsamen Frühstück checkten Ottilie, die am Abend von einem Besuch bei ihrer Schwester in Stuttgart angekommen war, sowie Gunny, Otto und Nadine aus dem Hotel aus. Nadine übernahm den Range Rover, während sich Otto, Ottilie und Gunny im Maybach gemütlich für die lange Reise einrichteten.

Zuerst fuhren alle zum Schulungszentrum. Nadine wollte Heiner einladen, mit ihr nach „oben links“ zu fahren. Sie hatte das Angebot für Sylt angenommen und freute sich auf ein paar Tage auf der Insel. Heiner würde in Rodenäs nach dem Rechten schauen.

Ottilie wollte noch kurz mit Tamara sprechen, die heute wieder aus Köln zurück war.

Nach einem kurzen Smalltalk kam Ottilie direkt zum Thema.

„Tamara, ich habe mir mit einem HR-Experten die Personalunterlagen der COMTRA angesehen und war überrascht über dieses Kuddelmuddel. Fehlende Gehaltsrichtlinien, Willkür bei den Bonuszahlungen, eine Reisekosten- und Spesenregelung, die widersprüchlich und eigentlich keine ist Wir werden das Überarbeiten und Professionalisieren, aber das wird ein paar Tage in Anspruch nehmen. Es muss aber bis Juni 2026 erledigt sein, denn ab dann gilt die neue EU-Entgelttransparenzrichtlinie.

Dabei haben wir erstmals gesehen, dass du eine kleine Tochter hast, die du morgens zum Kindergarten bringst, aber kein Auto hast. Dein Gehalt liegt nur knapp über dem Mindestlohn – Bruno schien eine sehr spezielle Vorstellung von Fairness zu haben. Du wirst heute eine Nachzahlung auf deinem Konto finden, dein Gehalt wurde entsprechend deiner neuen Funktion angepasst.

COMTRA hat ab heute einen dedizierten Pool-Car, er wird dir gegen Mittag gebracht. Diesen kannst du uneingeschränkt nutzen, eine Tankkarte ist ebenfalls dabei. Fahr nach Köln, übernachte dort in einem vernünftigen Hotel und vergiss die Reisekosten- und Spesenregelung.

Tamara, es ist gut, dass es dich hier gibt, mach weiter so. Den Rest besprechen wir, wenn wir zurück sind. Viel Glück und viel Spaß.“

Mit diesen Worten nahm Ottilie Tamara kurz in den Arm und verabschiedete sich in Richtung Nizza.

Tamara war sprachlos und völlig aufgelöst. Als ihr Harry über den Weg lief – er hatte gerade Gunny, Otto, Ottilie, Nadine und Heiner verabschiedet – bemerkte er sofort, dass jetzt Zuhören angesagt war. Tamara hatte Tränen in den Augen, sie war so froh, dass ihr jemand zuhörte und die Freude mit ihr teilen konnte.

Fortsetzung folgt ....