



„Manchmal habe ich mich gefühlt wie ein Artist bei einer dieser Dreh-Teller Nummern.“

MEIKE SANDER

Marketing Manager.

Seit 2010 Doktorandin am Lehrstuhl für Marketing und Handelsbetriebslehre der TU Chemnitz;

Teilzeit bei AUDI als Projektleiterin im Interaktiven Marketing.

ab 2007 Abteilungsleiterin Customer Relationship Management bei AUDI.

ab 2004 Abteilungsleiterin Relationship Marketing der AUDI AG.

ab 1999 Experte für DataMining / CRM DaimlerChrysler UK (London).

ab 1989 Studium der Wirtschaftsmathematik (Diplom) an der Universität Augsburg.

Frau Sander, CRM, dafür sind Sie Spezialistin. Erklären Sie uns doch kurz in Ihrer Sichtweise die Herausforderungen des Customer-Relationship-Management.

In den meisten Unternehmen sind die Prozesse nicht auf den Kunden, sondern auf interne Abläufe bzw. das Produkt ausgerichtet. Die Einführung von CRM beinhaltet auch die Notwendigkeit Prozesse umzustellen und auf den Kunden auszurichten. Somit müssen auch Menschen ihr Verhalten anpassen. Darüber hinaus besteht die Gefahr, die Einführung von CRM als IT Projekt zu sehen. Bevor man sich mit der Einführung einer Software beschäftigt, muss man sich darüber Gedanken machen, welche Ziele man mit dem strukturierten Management der Kunden erreichen will – warum man das überhaupt macht.

Was begeistert Sie besonders an Ihrer Arbeit und wo sehen Sie die Nachteile?

Seit ich als Vorgesetzte Mitarbeiter führen darf, schätze ich die Möglichkeit, gemeinsam (im Team) mehr zu erreichen. Mitarbeiter fachlich weiterzuentwickeln hat mir immer sehr viel Spaß gemacht, wobei ich gleich einschränken muss: die Arbeitsbelastung ist hoch und

es ist oft zu wenig Zeit. Das sehe ich als den größten Nachteil an.

Welche Voraussetzungen muss man für Ihren Beruf mitbringen?

Strukturiertes Denken, Verständnis für Zusammenhänge, Flexibilität, Motivation, die Kompetenz, sich Dinge, die man nicht kann oder weiß, schnell anzueignen.

Welche (persönlichen) Erfahrungen waren für Sie im Studium am wichtigsten?

Teamarbeit und Frustrationstoleranz. Die Erkenntnis: irgendwann kapiert man es! Wenn man in einer Mathematik-Vorlesung sitzt, versteht man meistens gar nichts. Aber letztendlich haben wir alle mit guten Noten abgeschlossen. Man darf sich von Aufgaben, denen man sich im ersten Augenblick nicht gewachsen fühlt, nicht entmutigen lassen. Nach und nach und mit der Hilfe der Kommilitonen haben wir es geschafft.

Frau Sander, Sie kommen ja eigentlich aus der Mathematik. Sind Sie zufrieden mit Ihrer beruflichen Entwicklung?

Beim Berufseinstieg habe ich mein Hobby zum Beruf gemacht: die Beschäftigung mit Datensätzen, die Analyse von Daten. Die Weiterentwicklung zum Abteilungsleiter brachte ganz automatisch ein umfangreicheres Aufgabengebiet mit sich. Somit bin ich sehr zufrieden mit meiner bisherigen beruflichen Entwicklung. Ich denke, dass mir in den vielen noch kommenden Jahren meiner Berufstätigkeit immer neue Herausforderungen begegnen und sich neue Chancen und Veränderungen ergeben.

Was gab Ihnen nun den Antrieb zur Dissertation und warum hatten Sie diesen nicht direkt nach dem Studium?

Für die Karriere in der Wirtschaft bringt ein Doktor nichts oder sehr wenig. Es gibt bestimmte Berufsbilder, in denen es von Vorteil ist, wenn man sich Dr. ans Türschild schreiben kann. Ich persönlich glaube, dass ein junger Mensch bei einem mehrjährigen Auslandsaufenthalt oder bei unterschiedlichen be-

ruflichen Erfahrungen mehr lernt, als wenn er nach dem Abschluss an der gleichen Universität im gleichen Fach eine Dissertation macht.

Für mich hingegen stellt nach so vielen Jahren im Beruf das akademische Arbeiten eine ganz neue Herausforderung dar. Ich darf mich ausführlich und detailliert mit einem bestimmten Thema beschäftigen, es von verschiedenen Seiten beleuchten. Das macht unheimlich viel Spaß. Mein Dissertationsthema habe ich selbst entwickelt, es ist eine der vielen Fragen, die mir im täglichen Arbeitsleben begegnet sind und für deren Antwort ich keine Zeit fand.

Frau Sander, wäre ein BWL-Studium einfacher gewesen und hätte zu den gleichen beruflichen Chancen geführt?

Nein, auf keinen Fall.

Gibt es eine Qualifikation, die Sie heute besonders vermissen?

Ich kann nicht singen ;-)

Was sagen Sie zum Stichwort „Work-Life-Balance“? Wie ausgeglichen empfinden Sie dabei ihre berufliche Situation?

Wie schon oben erwähnt, ist es meistens nicht so einfach, genau für das Zeit zu finden, das wichtig ist. Im Berufsalltag schieben sich die dringenden Dinge oft nach vorne. Manchmal habe ich mich gefühlt wie ein Artist bei einer dieser Dreh-Teller-Nummern: ich lief zwischen den Stäben hin und her und drehte an den Stangen, damit kein Teller herunter fiel. Durch meine neue Situation – die Promotion – hat sich dies zum Positiven verbessert.

Der Einstieg bei Audi ist ja nicht der leichteste. Welchen Rat können Sie den Studenten, die in so ein Unternehmen einsteigen wollen geben?

Machen Sie ein Praktikum. Wenn Sie sich 6 Monate vor Ort bewähren, dann wird es Kollegen geben, die Sie für die nächste freie Stelle ins Gespräch bringen.

Vielen Dank für das Gespräch.

