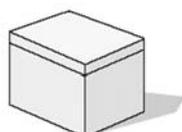


Einsichten, Erfolgsfaktoren, Strategien von Amazon

7 Tipps von der wertvollsten Firma der Welt

Von Gewinnern lernen: Empfehlungen



Der atemberaubende Aufstieg von Amazon

Der Online-Versandhändler Amazon hat Apple und Google als wertvollstes Unternehmen der Welt überholt. Offensichtlich macht Amazon also viele Dinge richtig.

Auch wenn ich persönlich manche Aspekte des Geschäftsmodells aus gesellschaftlicher Sicht kritisch hinterfrage - und Dinge zunehmend in regulären Geschäften kaufe, ist es interessant zu schauen, welche Eckpfeiler die Firma so erfolgreich machen.

In welchen Dingen ist Amazon anders als andere? Lassen Sie uns einen Blick unter die Motorhaube werfen. Hier Einsichten, ergänzt durch eigene Kommentare.

1) Customer Obsession

Nicht Firma oder Mitbewerber, sondern der Kunde im Fokus

Das Hauptanliegen: Absolut kundenorientiert sein. Man nimmt beispielsweise die Rücknahme von gebrauchten Dingen in Kauf, obwohl dies mit schlechteren Kurzfrist-Ergebnissen verbunden ist.

Aber: Langfristig ist das Vorgehen sinnvoll, da es im Sinne der Kundenbindung zu loyalen Kunden führt, die immer wieder kommen. Bei Amazon hat Kundenzufriedenheit oberste Priorität.

Als Trainer habe ich jedoch in manchen Firmen den Eindruck, dass "Der Kunde steht im Mittelpunkt" lediglich ein Lippenbekenntnis ist. In einer Firma ergänzte ein Mitarbeiter diesen Satz sogar mit dem halb scherzhaft gemeinten Kommentar "... und genau da stört er".

2) Invent and Simplify

Erfinde und Vereinfache

Die Mitarbeiter werden angehalten, offen zu sein, neue Ideen einzubringen und einfallsreich zu sein. Sie werden ermutigt, immer wieder Wege zu finden, Dinge zu vereinfachen. Dabei ist es egal, ob die Initialzündungen der Innovationen inner- oder außerhalb der Firma liegen.

Demgegenüber habe ich als branchenspezifischer Berater manchmal den Eindruck: Wenn man etwas komplizierter machen kann: Unsere Industrie findet es heraus.

Wir wären besser beraten, wenn wir unsere Abläufe konsequent vereinfachen würden – im Sinne von "Streamlining". Eine gute Frage ist hier: "Wie sähe die Sache aus, wenn sie einfach wäre?"

3) Learn and Be Curious

Lerne und bleib neugierig

Für Amazon-Mitarbeiter ist der Lernprozess nie abgeschlossen, denn sie wollen sich stetig verbessern. Sie sind neugierig, flexibel und aufgeschlossen.

Es ist selbstverständlich, dass man zuversichtlich stets auf der Suche nach neuen Möglichkeiten ist. Man will Chancen entdecken und wenn sich ein Hinweis ergibt, diese ausgiebig erkunden und ausloten.

4) Effective Meetings

Unkonventionelle, aber wirkungsvolle Besprechungen

Die Meeting-Kultur unterscheidet sich frappant von der Art, wie in anderen Unternehmen Besprechungen stattfinden - und kommen Externen verwunderlich vor.

Wenn bei Amazon ein Meeting abgehalten wird, ist initial Stille angesagt: Zunächst reden die Teilnehmer nicht, sondern lesen 30 Minuten lang schweigend ein sechsseitiges Arbeitsdokument. Dieses stille Vertiefen in die aktuellen Themen gewährleistet, dass jeder Teilnehmer weiß, worum es beim Meeting eigentlich geht.

Jeder kann gedanklich zielführende Beiträge formulieren. Dies ist besonders vorteilhaft für introvertierte Menschen, die Zeit zum Nachdenken brauchen, bevor sie etwas sagen.

5) Bias for Action

Nicht Zaudern, sondern Handeln

Schnelles Handeln wird geschätzt. Viele Entscheidungen und Handlungen sind widerrufbar und müssen nicht bis in alle Details vorab untersucht werden. Amazon wertschätzt daher Entrepreneurship, was eine gewisse kalkulierte Risikobereitschaft beinhaltet.

Mit Zuversicht und Optimismus werden klare Aktionspläne erstellt: Wer macht was bis wann? Wichtig: Die Implementierung dieser Aktionspläne wird nachgehalten - während dies bei manchen Firmen in unserer Branche eher nebulös bleibt.

6) Frugality

Mit weniger viel erreichen

Sich einzuschränken kann auch Einfallsreichtum bewirken, finanzielle Unabhängigkeit und Innovationen fördern. Der gezielte Einsatz von Ressourcen ist gefragt.

So gibt es bei Amazon keinerlei Applaus für Leader, die nur die Anzahl der Mitarbeiter, das Budget oder die Fixkosten erhöhen.

Bei Entscheidungen werden Daten gesammelt und bewertet, um den erwarteten Return on Investment (ROI) der verschiedenen Optionen abzuschätzen. Es wird die Option mit dem höchsten geschätzten langfristigen ROI gewählt - und nicht etwa die mit den geringsten Kosten oder dem höchsten kurzfristigen Gewinn.

7) Deliver Results

Fortschritte machen und Ergebnisse liefern

Mein Eindruck: Während in einigen Abteilungen einiger Firmen enttäuschende Ergebnisse am Markt niemanden zu stören scheinen, wird bei Amazon stark auf Wachstum und auf Resultate geachtet.

Es gibt klare Etappenziele und Meilensteine. Wenn diese nicht erreicht werden, fällt dies auf und es werden konsequent Kurskorrekturen und [Verbesserungsmaßnahmen](#) eingeleitet.

Mehr

Audio und Video auf:

<https://www.umbachpartner.com/de/tipps-von-der-wertvollsten-firma-der-welt>

Newsletter gratis beziehen:

<https://www.umbachpartner.com/de/management-newsletter>