BLOG

EXZELLENZ IST EINE ENTSCHEIDUNG, KEIN TALENT

7. Oktober 2026 · Olaf Rosenbaum · 2 Min. Lesezeit

> **Kurz gesagt:** Exzellenz ist eine bewusste Entscheidung, in einer Sache herausragend zu sein, die Dein Kunde wirklich spürt – wo diese Entscheidung fehlt, füllt der Durchschnitt von selbst die Lücke.

In Italien gibt es Familien, die setzen sich am Sonntag ins Auto und fahren zu bestimmten Autobahnraststätten. Nicht weil sie müssen – weil sie dort essen wollen. Weil es da gut ist. Kannst Du Dir das bei uns vorstellen? Ich nicht.

Dabei haben die Italiener keine besseren Autobahnen, keine besseren Lieferanten und keine geheimen Kaffeebohnen. Irgendjemand hat dort einmal entschieden: **Bei uns kann man gut essen. Punkt.** Und dann wurde der ganze Laden um diese eine Entscheidung herum gebaut.

In deutschen Raststätten wurde diese Entscheidung nie getroffen. Sie haben sich nicht dagegen entschieden – sie haben einfach nie gesagt: Wir wollen exzellent sein. Und wo die Entscheidung fehlt, kommt der Durchschnitt von ganz allein durch die Tür und füllt das Vakuum. Immer.

Was diese Entscheidung bezahlbar macht: Exzellenz heißt nicht, in allem herausragend zu sein. Das kann niemand, das bezahlt auch niemand. Exzellenz heißt: in einer Sache herausragend sein, die der Kunde wirklich

spürt – der Rest ist verlässlich solide. Der Handwerker, dessen Baustelle jeden Abend besenrein ist und der sich meldet, bevor der Kunde fragt. Der Steuerberater, bei dem jeder Anruf spätestens am nächsten Arbeitstag beantwortet wird. Klingt unspektakulär – und genau deshalb funktioniert es. In einem Markt voller Achselzucken ist Verlässlichkeit ein Alleinstellungsmerkmal.

Deine Umsetzung heute Abend, fünfzehn Minuten: Woran sollen Kunden in einem Jahr merken, dass Dein Unternehmen nicht durchschnittlich ist? Ein Satz, schriftlich. Und dann der Härtetest: Würde ein Kunde diesen Satz beim Abendessen weitererzählen? „Die rufen immer am selben Tag zurück" besteht den Test. „Wir stehen für Qualität und Kundenzufriedenheit" nicht.

Durchschnitt ist keine Marktlage. Durchschnitt ist Deine Entscheidung.

> Dieser Gedanke stammt aus **Folge 30** von Chefsache Krise: „Qualität als System: Raus aus dem Durchschnitt" – Jetzt anhören.



Olaf Rosenbaum berät Inhaber und geschäftsführende Gesellschafter im Mittelstand, wenn Gewinn, Liquidität oder Steuerbarkeit kippen. Steuerberater seit 2002, über 600 Beratungen, Kiel. Mehr über mich · LinkedIn