

# „Beweisen Sie, dass Sie Ihre Versprechen halten“

„Vertrauen wird künftig der zentrale Wert der Wirtschaft sein“, sagt Trendforscher und Coach Sven Gábor Jánosky, der die konstruktive Seite der Krise lobt. Text: Isabella Straub

**B**lutlere Theorie ist Sven Gábor Jánoskys Sache nicht. Der 36-jährige Shooting-Star unter den deutschen Trendforschern liebt handfeste Vergleiche. Wenn er nach einer Strategie für Vertrauens-Aufbau gefragt wird, kann es schon passieren, dass er mit einer Gegenfrage antwortet: „Wann, glauben Sie, hat Ihre Ehefrau das größtmögliche Vertrauen gefühlt?“

Nach einem überraschten Innehalten folgt meist die Antwort: „Am Tag des Heiratsantrags.“ „Na eben“, kontert Jánosky. „Dann sind Sie ja Experte in Sachen Vertrauensaufbau! Denn in der Wirtschaft ist es nicht anders als in einer guten Partnerschaft: Ich bin für den Partner da, immer ansprechbar, überrasche ihn ab und zu, gehe auf ihn ein, höre ihm zu. Machen Sie das eigentlich auch mit Ihren Kunden?“ Und an dieser Stelle, sagt Jánosky, kämen

viele drauf, dass sie das genaue Gegenteil davon machen.

Die Vertrauens-Debatte begann im Hause Jánosky im Übrigen schon vor der Krise. Jedes Jahr versammelt der Leiter des „forward2business-Think-Tanks“ die 200 wichtigsten Innovations-Chefs deutscher Unternehmen, um das Lebens- und Business-Szenario für das Jahr 2020 zu entwerfen. Im Fokus stehen dabei Geschäftsmodelle der Zukunft. Passenderweise zerbrach man sich im vergangenen Jahr die Köpfe zum Thema „Vertrauen zwischen Unternehmen und Kunden“.

Vertrauen entsteht eben gerade nicht durch groß angelegte Marketing-Aktionen, sagt Jánosky. Sondern es entsteht dann, „wenn man einem einzelnen Menschen etwas verspricht und dann auch hält. Besonders großes Vertrauen entsteht, wenn man etwas

verspricht, danach eine schwere Zeit durchschreitet, in der dieses Verhältnis auf die Probe gestellt wird, und man sich dennoch beweist. Da wird die Spreu vom Weizen getrennt.“ Das bedeutet, dass Vertrauen neurobiologisch erst durch Prüfungen entsteht. Anders gesagt: „Wir brauchen Krisen um den wichtigsten Grundstoff für unsere Zukunftsmodelle zu generieren – eben Vertrauen.“

## PFLANZENSCHUTZ

Erschwerend kommt hinzu, dass Misstrauen sehr rasch entstehen kann, die zarte Pflanze des Vertrauens hingegen viel Zeit benötigt um zu gedeihen. „Stellen Sie sich vor, Sie haben Ihrem Bekannten vor drei Monaten Geld geborgt und er hat versprochen, es gestern zurückzugeben. Er hat sich aber gestern nicht gemeldet und heute erfahren Sie, dass er nicht zurückzahlen

## INNOVATIVER THINKTANK

**Sven Gábor Jánosky (36)** ist Trendforscher und Leiter des forward2business-ThinkTanks. Der „innovativste Business-ThinkTank Deutschlands“ ist bekannt für seine radikalen Zukunftsdebatten. Der hochklassige „Invitation Only“-ThinkTank versammelt alljährlich die 200 wichtigsten Innovationschefs deutscher Unternehmen und entwirft das Lebens- und Business-szenario für Deutschland in zehn Jahren. Der Fokus liegt auf Geschäftsmodellen der Zukunft. Als Berater und Trainer coacht Jánosky Manager und Unternehmen in Prozessen des Trend- und Innovationsmanagements, führt und moderiert Kreativprozesse zu Produktentwicklungs- und Geschäftsmodellen der Zukunft. [www.forward2business.com](http://www.forward2business.com)



Bekannt für seine radikalen Zukunftsdebatten: der aufstrebende deutsche Trendforscher Sven Gabor Jánosky

kann. Wie lange dauert es wohl, bis Sie ihm wieder Geld leihen?“ Besonderes Augenmerk verdienten Stammkunden, sagt Jánosky, „da hier bereits Vertrauen gewonnen wurde. Ihnen werde ich auch in Zeiten der Krise neue Produkte verkaufen können.“ Auch enttäuschte Kunden könne man wieder zurückholen, sofern man das Misstrauen mit den Worten dämpft: „Ich weiß, dass wir einen Fehler gemacht haben. Wir machen ihn wieder gut und freuen uns, wenn wir die Beziehung bewahren könnten.“

Jánoskys Verhältnis zur Krise ist lösungsorientiert. Die Frage ist doch: Wie können wir die Situation positiv nutzen? Eine „gute“ Seite der Krise sei nicht zuletzt, dass sie eskaliere: „Was gut ist, wird besser. Was schlecht war, wird schlechter. Und Unternehmen sind durch den Leidensdruck einfach gezwungen, innovativ zu sein.“

Foto: foward2business

## ZUKUNFTSKONGRESS

Am 25. und 26. August findet der foward2business-Think-Tank erstmals im Alpenraum statt. In St. Gallen testen 200 Innovationschefs großer österreichischer und schweizer Unternehmen den Wert von Grenzverletzungen („rule breaking“) für die Eroberung neuer Märkte.

Kontakt: [sven.janosky@foward2business.com](mailto:sven.janosky@foward2business.com)