

Arbeitsmaterial zu Abschnitt 3.14

Lieferanten prüfen ohne Macht: der kleine Kunde

Lieferanten ohne Macht prüfen: Wareneingang, Reklamationen, Nachweise und ein Ersatz, fair auch zum kleinen Lieferanten.

Leitfrage Bei welchem Ihrer Lieferanten sind Sie der kleinste Kunde, und was würde er sagen, wenn Sie ihn um ein Audit bäten? Und was prüfen Sie stattdessen, an Ihrer eigenen Tür, bevor die Ware im Schrank liegt?

Dieses Blatt gibt den Werkzeugteil des Abschnitts in bearbeitbarer Form wieder: die Fragen in ihrer Reihenfolge, den Hinweis, was verlangt ist, von wem es verlangt ist und was nur Anleitung oder Methode ist, und die Zahlen der Modellrechnung zum Ersetzen durch die eigenen. Die Begründung jedes Schritts steht im Buch. Das Blatt ersetzt weder die Norm noch eine Beratung im Einzelfall.

Das Werkzeug des Abschnitts

Tabelle 2 — Fünf Wege des kleinen Kunden

Weg	Was er zeigt	In Meißen
Wareneingang	was tatsächlich ankommt	zehn Minuten je Lieferung, zehn Stücke gegen das Licht, Foto
Reklamationsliste	wie oft etwas nicht stimmt	eine Zeile je Vorfall; nach drei Monaten gezählt
Nachweise	wie der Lieferant arbeitet, nach eigener Angabe	Beschreibung der Trennung von Pflege- und Hotelwäsche
Kontakt	was der Lieferant zur Zahl sagt	Kundenbetreuerin bei der Abholung, Liste auf dem Tisch
Ersatz	ob das Haus wechseln könnte	Angebot einer kleineren Wäscherei im Landkreis

Praktische Anwendung: Lieferanten ohne Macht in sieben Schritten prüfen

- 1. Die eigene Stellung notieren.** Schreiben Sie auf Ihre Lieferantenliste zu jedem wichtigen Lieferanten, ob Sie dort ein großer oder ein kleiner Kunde sind. Davon hängt ab, welche Wege offenstehen.
- 2. Den Wareneingang zur Prüfstelle machen.** Zehn Minuten je Lieferung, fest im Ablauf: zählen, eine kleine Stichprobe ansehen, Abweichungen auf den Lieferschein. Wer annimmt, unterschreibt.
- 3. Jede Abweichung mit einer Zeile festhalten.** Datum, was fehlte oder nicht stimmte, Foto, Antwort des Lieferanten. Kein Anruf ohne Zeile.
- 4. Nach drei Monaten zählen.** Werten Sie die Zeilen aus und reklamieren Sie mit der Zahl, nicht mit dem Ärger. Zeigen Sie die Liste der Person, die beim Lieferanten für Sie zuständig ist.
- 5. Nachweise anfordern und lesen.** Fragen Sie schriftlich nach dem, was für Ihr Kriterium zählt, und legen Sie die Antwort zur Liste. Wenn etwas auffällt, fragen Sie genau dazu nach.
- 6. Den Kontakt nutzen, der ohnehin besteht.** Sprechen Sie mit dem Fahrer bei der Abholung, laden Sie die Kundenbetreuerin einmal dazu ein, legen Sie Zahlen gemeinsam mit anderen kleinen Häusern vor.

7. Einen Ersatz kennen und nach unten fair bleiben. Holen Sie ein Angebot ein, bevor Sie es brauchen. Kleine Lieferanten fragen Sie nur nach dem, was für den Gast zählt, mündlich und mit einer Zeile Notiz.

Prüf-Checkliste

Frage	Ja	Nein	Nachweis / Bemerkung
Wissen wir bei jedem wichtigen Lieferanten, ob wir dort ein großer oder ein kleiner Kunde sind?			
Wird jede Lieferung eines wichtigen Lieferanten beim Eingang gezählt und angesehen?			
Steht jede Abweichung mit Datum auf einer Liste?			
Haben wir die Liste in den letzten drei Monaten ausgewertet?			
Liegen die Nachweise, die der Lieferant anbietet, bei uns vor, und hat sie jemand gelesen?			
Kennen wir für jeden wichtigen Lieferanten einen Ersatz mit Preis?			
Fragen wir kleine Lieferanten nur nach dem, was für den Gast zählt?			
Übernehmen wir Umweltangaben eines Lieferanten nur mit Beleg in unsere Werbung?			

Häufige Fehler

Prüfen mit Hinfahren gleichsetzen. Bei der ersten Absage endet die Prüfung, bevor sie begonnen hat.

Ohne Spur reklamieren. Jeder Anruf bleibt ein Einzelfall, beim Lieferanten wie im Haus.

Die Wäsche direkt in den Schrank tragen. Der Gast findet dann den Fleck, den der Wareneingang hätte finden können.

Angebotene Nachweise nicht anfordern. Das Haus weiß nicht, was der Lieferant über sich sagt, und kann ihn nicht daran messen.

Mit dem Wechsel drohen, ohne einen Ersatz zu kennen. Die Drohung wirkt nicht, und das Haus bleibt, wo es war.

Die Last an den Kleinen weitergeben. Ein Fragebogen von vier Seiten an den Bäcker kostet Vertrauen und bringt keine Steuerung.

Modellrechnung

Modellannahme, kein belegter Branchenwert

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Mietwäsche: rund 2.700 Zimmernächte zu € 7,80	€ 21.060	jährlich	
Wareneingang: 2 Lieferungen × 10 Min. × 40 Wochen = 13,3 Std. × € 18	€ 240	jährlich; Lohnkosten der Zimmerfrau	

Posten	Betrag	Anmerkung	Eigener Wert
Liste führen und viermal im Jahr auswerten: 6 Std. × € 40	€ 240	jährlich; Stundenwert des Inhabers	
Nachweise anfordern, lesen, Gespräch bei der Abholung: 4 Std. × € 40	€ 160	einmalig	
Gutschriften für belegte Fehlmengen	€ 290	Annahme für ein Jahr	
Audit bei der Wäscherei, wäre es möglich: 1 Tag mit Anfahrt, 10 Std. × € 40	€ 400	zum Vergleich; abgelehnt	

Die Prüfung an der eigenen Tür kostet die Pension im ersten Jahr € 640 an bewerteten Stunden, rund drei Prozent der Wäscherechnung. Die Gutschriften sind eine Annahme und decken nur einen Teil davon. Gewonnen hat Frank vor allem etwas, das sich nicht in Euro rechnet: Er weiß jetzt, was ankommt, und er kann es belegen. Ein Audit bei der Wäscherei hätte weniger Stunden gekostet, ihm aber nur einen einzigen Tag gezeigt.

Was verlangt ist und was nur Anleitung ist

Tabelle 4 — Was verlangt ist, und was nur Anleitung ist

Verlangt	Was es im kleinen Haus belegt	Nur Leitfaden oder Methode
Relevante externe Leistungen steuern (8.1)	Lieferantenliste mit Kriterium, Ersatz und Datum des letzten Blicks	Methode: Stellung des Hauses je Lieferant notieren
Nach Kriterien steuern (8.1)	Wareneingang mit Zählung und Stichprobe; Notiz auf dem Lieferschein	Handbuch: Wareneingangsprüfung, unterschriebener Lieferschein
Dokumentierte Information im nötigen Umfang (8.1)	Reklamationsliste, nach drei Monaten ausgewertet	Handbuch: Leistungsdaten auswerten
Folgen unbeabsichtigter Änderungen prüfen (8.1)	Zeile zum fremden Waschlappen; Nachweise angefordert	Methode: Nachweis anfordern, wenn etwas auffällt
Internes Audit der eigenen Steuerung (9.2)	Feststellung der Kreuzauditorin und ihre Nachverfolgung	ISO 19011:2026: faktengestützter Ansatz
Anforderungen an externe Anbieter nach ISO 9001	im Einzelnen, wo das Haus ISO 9001 anwendet	Band 2a der Reihe

Der Rahmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz

Tabelle 5 — DACH-Anker: Pflichten, die beim kleinen Kunden bleiben

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Lebensmittel vom Lieferanten	Verfahren nach HACCP-Grundsätzen; Dokumente der Art und Größe angemessen (Art. 5 VO 852/2004)	wie Deutschland, EU-Recht	Lebensmittelrecht des Bundes, kantonaler Vollzug
Zutaten bei Rezepturänderung	mündliche Allergenauskunft nur mit Aufzeichnung der Zutaten (§ 4 Abs. 4 LMIDV)	mündlich durch geschulte Personen mit Hinweis (BGBl. II Nr. 175/2014)	schriftliche Angaben für das Personal oder fachkundige Person (Art. 5 LIV)
Werbung mit Angaben des Lieferanten	UWG, Anhang Nr. 4a und 4b, seit 27.09.2026	UWG-Novelle BGBl. I Nr. 58/2026, dieselbe Richtlinie, seit 27.09.2026	Klimaaussagen nur mit überprüfbaren Grundlagen (Art. 3 Abs. 1 lit. x UWG)
Gästedaten bei Dienstleistungen	DSGVO	DSGVO	Datenschutzgesetz

Ebene	Deutschland	Österreich	Schweiz
Entscheidung über einen Rechtsverstoß	Behörde oder Gericht; das Audit bewertet Nachweise gegen Kriterien	ebenso	ebenso

Stand der Tabelle: 24. Oktober 2026. Die laufende Fassung aller DACH-Anker des Bandes, mit der geltenden Angabe und der Quelle jeder Änderung, führt die Plattform in der Datei «Band9b_Rechtsanker_DACH_laufend».
 Quelle: Francesco Dore, Das Steuer und die Lupe, Band 9b — Kleine Betriebe: Prüfen, wo jeder alles macht, Abschnitt 3.14. Edizioni Effedore 2026. © 2026 Francesco Dore. Zur Verwendung im eigenen Betrieb frei bearbeitbar.
 buecher.uffedore.com