

# Let's dance!

## Informationsmanagement im Bienenstock

Jetzt im Frühsommer haben sie Hochsaison: die Bienen. Sie sammeln Pollen und Nektar und tragen die wertvollen Rohstoffe in den Bienenstock hinein, um damit die nachwachsende Brut zu ernähren und Vorräte für den Winter anzulegen: ganz normaler Bienenalltag also. Dass dieser Alltag aber so erfolgreich funktioniert, liegt nicht zuletzt an der „Unternehmenskommunikation“ der Bienen und daran, wie sie mit Informationen umgehen. Davon können Unternehmen eine ganze Menge lernen.

Die spannende Frage lautet: Woher wissen die Bienen eigentlich, wo es etwas zu holen gibt? Um das herauszufinden, werden Kundschafterbienen ausgeschickt. Sie durchforsten das Sammelgebiet und kehren mit dem Wissen über gute Futterplätze in den Stock zurück. Dort schwingen sie dann erst einmal das Tanzbein. Sie haben richtig gelesen: Bienen kommunizieren, indem sie tanzen. Befindet sich eine Nahrungsquelle in unmittelbarer Nähe (bis zu 100 Meter) des Bienenstocks, führt die Kundschafterin einen Rundtanz vor, indem sie abwechselnd links- und rechtsherum im Kreis läuft. Ist die Futterquelle sehr ergiebig, tanzt sie länger und lebhafter.



*Bienen sind immer auf der Suche nach guten Futterquellen*

### Wegbeschreibung inklusive Produktprobe

Weitaus komplexer ist die andere Form des Tanzes – der Schwänzeltanz. Ihn hat übrigens schon Aristoteles beobachtet, tiefgehend erforscht wurde er jedoch in den 1920er-Jahren vom Verhaltensforscher Karl von Frisch, der dafür den Nobelpreis erhielt. Einen Schwänzeltanz führt die Kundschafterbiene immer dann auf, wenn die Futterquelle weiter als 100 Meter

entfernt liegt. Sie tänzelt ein kleines Stück geradeaus und kehrt dann in einem Bogen wieder zum Ausgangspunkt zurück, abwechselnd links und rechts herum. Dabei bewegt sie auf der Geraden ihren Hinterleib hin und her – daher der Name Schwänzeltanz. Durch



*Kommunikations-Kunststück: der Schwänzeltanz der Bienen*

ihn übermittelt die Biene Informationen zur Richtung und zur Entfernung der Futterquelle: Der Winkel der Geraden zur Senkrechten entspricht dem Winkel, den die Bienen zur Sonne einnehmen müssen, wenn sie zur Futterquelle gelangen wollen. Und die Dauer der Schwänzelpause signalisiert, wie weit die Futterquelle entfernt ist. Die Kundschafterin tanzt aber nicht lange alleine: Andere Bienen laufen ihr hinterher und merken sich so die nötigen Informationen. Auch verteilt die Kundschafterbiene „Produktproben“ an ihre Kolleginnen. Schließlich hat sie ihren Honigmagen prall gefüllt mit Nektar. So können die anderen Bienen – wenn sie selbst zur Futterquelle fliegen – gezielt die richtigen Blüten ansteuern. Haben sich diese Bienen vor Ort davon überzeugt, dass die Futterquelle tatsächlich lukrativ ist, führen sie ihrerseits nach ihrer Rückkehr einen Schwänzeltanz auf – je länger und enthusiastischer, desto ertragreicher und attraktiver ist die Quelle.

### Aufwendige Standortsuche

Solche „Marketingpräsentationen“ veranstalten Bienen aber auch, wenn es um eine neue Behausung für das Volk geht. Gerade im Frühsommer vermehren sich Bienen sehr stark, sodass es ihnen mitunter in der existierenden Unterkunft zu eng wird. In der Regel sorgt der Imker rechtzeitig für eine Wohnungserweiterung. Tut er dies nicht, dann schwärmen die Bienen: Ein Teil des Volks zieht mit seiner Königin einfach aus. Vielleicht haben Sie schon einmal einen Bienenschwarm gesehen, der an einem Ast oder an einem Zaun „herumhängt“. Nun schauen sich die ältesten und erfahrensten Kundschafterinnen nach einer neuen Unterkunft um. An die werden höchste Ansprüche



gestellt: zwei Meter über dem Erdboden wäre gut, ein genügend großer Rauminhalt ebenfalls – ein Baumloch beispielsweise, das die Bienen vor der Witterung schützt.

#### **Kluges Marketing: die besten Argumente zählen**

Hat eine der Kundschafterinnen einen passenden Standort entdeckt, präsentiert sie ihn in der gewohnten Weise: Sie tanzt, mal mehr, mal weniger engagiert, je nach Qualität des Standorts. Andere Bienen prüfen, was die Kollegin da anpreist und werben nach ihrer Rückkehr ebenfalls für das neue Zuhause – oder ein ganz anderes, das sie selbst entdeckt haben. So ermitteln die Bienen nach und nach den besten Standort für ihre Unterkunft. Nur die guten Argumente zählen! Das Besondere an diesem Abstimmungsprozess, der sich manchmal tagelang hinzieht (was im Leben einer Biene eine sehr lange Zeitspanne ist): Bevor sich nicht mindestens fünfzehn erfahrene Kundschafterbienen auf einen Standort geeinigt haben, bricht der Schwarm nicht auf.

#### **Was Unternehmen von Bienen lernen können**

Wichtige Informationen gelangen schnell zu den zuständigen „Mitarbeitern“ und werden gründlich geprüft; Entscheidungen werden bedächtig gefällt, und zwar nur von Mitarbeitern, die eine Ahnung davon haben, worum es überhaupt geht: Die Bienen betreiben vorbildliches Informations- und Entscheidungsmanagement. So manches Unternehmen kann von ihnen lernen.

#### **Informationen schnell verarbeiten, ...**

Dass Informationen schnell und unkompliziert ins Unternehmen gelangen, ist wettbewerbsentscheidend – schließlich kann man erst mit der Arbeit beginnen, wenn man weiß, dass Arbeit da ist. Besonders gilt dies für Kundenbeschwerden oder -wünsche. Wer hier nicht flott reagiert, bringt sich schnell ins Aus. Ein zuverlässiges Informationssystem ist ebenso unerlässlich – und wer schon einmal schlechte Erfahrungen mit den Kundenbetreuern großer Unternehmen gemacht hat, weiß, wie unerlässlich. „Sie haben uns schon vor vier Wochen kontaktiert? Das habe ich gar nicht im System!“

#### **... sie aber trotzdem gründlich prüfen**

Auch die gründliche Prüfung von Informationen wird in Unternehmen gerne mal vernachlässigt. Stellen Sie sich ein kleines Unternehmen vor, in dem der Umsatz auf einmal einbricht. Da will der Chef natürlich wissen, woran das liegt, und fragt den zuständigen Vertriebs-

mitarbeiter. Dieser weiß es eigentlich auch nicht so recht. Um das Problem genauer zu ergründen, fehlt ihm im hektischen Tagesgeschäft wie immer die Zeit. Also redet er sich irgendwie heraus: „Die Konkurrenz hat die Preise stark gesenkt!“ Und weil sein Chef etwas auf seine Tatkraft und Entschlussfreudigkeit hält, ordnet er an: „Dann machen wir das eben auch so! Und zwar ab übermorgen!“ Er hinterfragt die Information nicht und überprüft sie auch nicht. Dass das Unternehmen so in eine ernsthafte Schieflage geraten kann, ist nur eine Frage der Zeit.



*Wir sind dann mal weg! Ein Bienenschwarm hat sich einen ungewöhnlichen Rastplatz ausgewählt*

#### **Keine überstürzten Entscheidungen treffen**

Am gefährlichsten jedoch sind Entscheidungen, die überstürzt getroffen werden. Betreffen sie auch noch weitreichende strategische Belange, wie etwa die Entscheidung über einen neuen Standort, kann es schnell brenzlig werden. Wer hier – wie die Bienen – kompetente Fachleute zurate zieht und vor allem alle Beteiligten und Betroffenen mit ins Boot holt, ist gut beraten. Fast ebenso wichtig: klare Entscheidungskriterien und -strukturen. Denn auch Experten sind nicht davor gefeit, eine nötige Entscheidung zu lange vor sich herzuschieben.

#### **Darum geht's: Anpassung und Auslese**

Ein Bienenvolk bzw. -schwarm ist eine ganz besondere Lebensform, entstanden innerhalb eines langen Entwicklungsprozesses. Er ist geprägt von seiner Umwelt und seinen Aufgaben, an die er sich permanent anpassen muss. So groß sind die Unterschiede zu einem Unternehmen, zu einem „menschlichen“ Schwarm, da gar nicht. Auch dieser „Schwarm“ optimiert sein Überleben in einem kontinuierlichen Prozess aus Anpassung an äußere und innere Faktoren sowie Auslese. Leider schmeckt das, was am Ende dabei herauskommt, nicht immer so lecker wie der Honig, den die Bienen produzieren.

## Exzellenter Service immer inklusive.

[www.carlsonwagonlit.com](http://www.carlsonwagonlit.com)

# AVIS

We try harder.