

Foto: Kerstin Albers-Joram, KDA Nordkirche, Amelies Bühne, KWA

IM GESPRÄCH

„VERTRAUEN IST BEI UNS DIE WICHTIGSTE WÄHRUNG“ INTERVIEW MIT MAXI HÄNSCH, INHABERIN DER ALTONAER SILBER WERKSTATT IN HAMBURG

Wir wollten von der gelernten Galvaniseurmeisterin wissen, welche Rolle „Vertrauen“ in ihrem Traditionsunternehmen mit über 130-jähriger Geschichte spielt, und haben sie in Hamburg getroffen.

Frau Hänsch, Sie restaurieren in Ihrer Werkstatt Kerzenständer, Teekannen, Messer und viele andere Silberwaren, welche für die Kunden mehr als einen materiellen Wert besitzen. Erfahren Sie die Geschichten des immateriellen Wertes von Ihren Kunden?

HÄNSCH: Die Kunden bringen ihr Silber, das zum Teil seit Jahrhunderten in Familienhand ist. Zum Teil sind es liebgewonnene Gegenstände, die eng mit der Familiengeschichte verbunden sind. Oft ist es genau dieses Silber, was noch von den Werten der Vorfahren erzählt. Damit ist es für sie ein wichtiges Andenken, ein Relikt einer bestimmten Zeit.

ZUR PERSON: MAXI HÄNSCH (36 Jahre) ist seit 2010 Inhaberin der Altonaer Silber Werkstatt. Erst als Studentin lernte sie ihren Vater und von ihm die Liebe zum Handwerk kennen. Ehrenamtliches Engagement steht bei ihr hoch im Kurs. Sie ist im Vorstand der Handwerks Junioren in Hamburg, Mitglied des Bundesbildungsausschusses und macht in der Zusammenarbeit mit der Handwerkskammer Schulbesuche, um Schüler für das Handwerk zu begeistern. Die Altonaer Silber Werkstatt erhält 2014 den begehrten Hamburger Handwerkspreis. Der Preis ist eine Initiative der Hamburger Sparkasse und der Handwerkskammer Hamburg zur Prämierung außergewöhnlicher Handwerksleistungen.

Ja, die Kunden erzählen uns auch die dahinterliegenden Geschichten.

Ich denke, unsere Kunden schenken uns ihr Vertrauen, weil wir deutschlandweit, wenn nicht sogar europaweit, fachlich einzigartig aufgestellt und die besten in unserem Metier

sind. In unserer Werkstatt vereinen wir drei Berufe: Silberschmied, Schneidwerkzeugmechaniker und Galvaniseur, womit wir alle Fähigkeiten und Kompetenzen unter einem Dach vereint haben, um die Stücke umfassend zu restaurieren. Und selbstverständlich sind wir uns dieses Vertrauensvorschlusses seitens der Kunden sehr bewusst.

Können Sie uns ein paar Beispiele für besondere Gegenstände und ihre Geschichte aus den letzten Jahren geben?

HÄNSCH: Wir hatten beispielsweise schon einmal eine Fabergé-Dose in unserer Werkstatt oder die Maurerkelle und den Hammer des Hamburger Senatssilbers. Oder ein aufwendig gearbeitetes Geschenk, das ein Holzfäller des Zaren von ihm persönlich erhalten hat. All diese waren außergewöhnliche Stücke mit außergewöhnlichen Geschichten, die wir miteinander in der Werkstatt teilen und die uns – wie in einer Fortbildung – so auch et-



WILLI MITZE, TISCHLER-MEISTER AUS VÖHL-BASDORF

Wodurch speist sich Ihre Zuversicht fürs Handwerk?

Handwerk hat Zukunft, weil es ohne Handwerk keine Zukunft gibt. Es gibt immer weniger Menschen, die ihre Ideen mit den Händen umsetzen können. Handwerker werden in Zukunft einen höheren Stellenwert in der Gesellschaft erlangen als bisher.



JOCHEN BOLLERHEY, STEINMETZ- UND BILDHAUERMEISTER AUS SCHAUBURG-BREITENBACH

Sehen Sie sich als Handwerker in einer besonderen Verantwortung für Ihr Umfeld / die Gesellschaft?

Als selbstständiger Steinmetz und Bildhauer sowie Obermeister der Steinmetz- und Bildhauer-Innung Hessen-Nord sehe ich mich in der Verantwortung, die Friedhofskultur in meiner Heimat zu erhalten. Die Innung gestaltet deshalb die feststellbaren Veränderungen in der Bestattungskultur. Wir sind dabei offen für Neues, aber wollen auch Bewährtes bewahren, damit der Mensch den Friedhof als wichtigen Ort der Trauer, des Trostes und der Begegnung nicht verliert.

was mehr Wissen über historische Geschehnisse erfahren lassen.

Wie gehen Sie und Ihre Mitarbeitenden mit dem Vertrauensvorschuss Ihrer Kunden um? Wie spiegelt sich dieses auch in Ihren Arbeitsabläufen und in Ihrem Team wider?

HÄNSCH: Wenn der Kunde uns das Silber anvertraut, dann kennen wir es alle. Wichtige Informationen zum Stück schreiben wir auf, die Geschichten dahinter erzählen wir uns. Wichtig ist es für uns zu wissen, wie der Kunde sein Stück restauriert haben will, z.B. ob und wie die Gebrauchsspuren zu behandeln sind – sollen sie entfernt oder noch sichtbar sein?

Meine Kolleginnen, die vorne im Ladenbereich stehen und vornehmlich mit den Kunden reden, genießen mein volles Vertrauen. Sie halten uns in der Werkstatt den Rücken frei, sodass wir anderen dort unserer eigentlichen Leidenschaft nachgehen können. Bei mir ist es das Versilbern.

Wie äußert sich Vertrauen auch in Ihrem betrieblichen Alltag und täglichen Miteinander?

HÄNSCH: Vertrauen ist bei uns die wichtigste Währung. Die meisten Entscheidungen treffe ich zusammen mit meinen Mitarbeitenden. Wir sind schon lange als Team zusammen. Die Jüngste ist seit vier Jahren bei uns, die Älteste seit 25 Jahren. Auch zu früheren Zeiten waren wir schon immer ein familiäres Unternehmen und das führe ich heute so weiter, indem ich meine Kollegen immer um ihre Meinung frage. Wir sind hier eine Einheit und das wird auch daran deutlich.

Ich selbst habe den Beruf von der Pike auf gelernt und bin als Kollegin und nicht als Tochter in die Firma reingewachsen. 2002 bin ich als Auszubildende im Betrieb meines



Vaters eingestiegen, habe danach gleich den Meister gemacht und bin seitdem als Geschäftsführerin im Betrieb. Ich war zwar die Tochter des Inhabers, aber das haben wir weder privat noch im Betrieb gelebt.

Ich habe sehr profitiert von der familiären Nähe in unserem Team. Meine Kollegen haben mich aufgefangen und zu 100 Prozent unterstützt, als ich den Betrieb nach dem plötzlichen Tod meines Vaters von heute auf morgen übernehmen musste. Sie nahmen mir damit viel Gewicht von den Schultern. Oder ein weiteres Beispiel: Ein Kollege ist seelisch erkrankt. Wir haben das offene Gespräch mit ihm gesucht, ihm Fragen zu seiner Erkrankung, seinen Gefühlen und Bedürfnissen gestellt und ihn so auch aufgefangen. In solchen Momenten konnte oder kann ich merken, wie stark wir als Team sind. Wir alle profitieren von der familiären Nähe. Als Führungskraft lerne ich dadurch auch zunehmend, jedem das richtige Maß an Aufmerksamkeit zu geben und meine

Führungsrolle auch in schwierigen Situationen wahrzunehmen.

Sie führen den Betrieb Ihres Vaters weiter. Führen Sie auch das gleiche Verständnis von einem guten Kundenverhältnis weiter oder hat sich bei Ihnen ein anderes entwickelt?

HÄNSCH: Von meinem Vater habe ich gelernt, was zählt und wie die Firma nach außen wirken soll. Diese Werte und Maßstäbe habe ich beibehalten und weitergeführt. Qualität steht bei uns immer ganz oben auf. Für unsere Kunden werden unsere Werte am Resultat sichtbar: Bringt ein Kunde beispielsweise ein schlecht restauriertes Messer, bekommt er nach der Bearbeitung in unserer Werkstatt ein Messer zurück, das im alten Glanz erstrahlt und auch wieder sehr gut schneidet. Das schafft nachhaltige Kundenbindung und einen großen Kundenstamm, der immer wiederkommt. (lacht) Ich stelle gerade im Gespräch mit Ihnen fest, dass mir



ULRICH MÜTZE, STRASSENBAUER-MEISTER AUS FRANKENBERG/EDER

Wodurch speist sich Ihre Zuversicht fürs Handwerk?

Handwerk hat Zukunft, weil das Handwerk eine wesentliche Säule des deutschen Mittelstandes darstellt. Es fördert seinen Fachkräftebedarf von Morgen in der Berufsausbildung und steht für die Integration von geflüchteten Menschen. Das Handwerk hat Zukunft durch die Kompetenz und Verlässlichkeit seiner inhabergeführten Betriebe und Mitarbeiter.

**MIT VIEL FINGER-SPITZENGEFÜHL**

und Geduld arbeitet Martje Kaehne (o.) die Liebhaberstücke der Kunden auf.

dies gar nicht mehr als große Besonderheit auffällt.

Nach dem Tod meines Vaters haben mir viele enge Kunden ihr Vertrauen gezeigt. Sie sind zu uns gekommen und haben mir durch viele Aufträge und Einkäufe ihr Beileid ausgedrückt. Das war für mich ein deutliches Zeichen, dass auch vonseiten der Kunden das Verhältnis nach der Betriebsübernahme das gleiche geblieben ist. Auch wurde ich nie als Frau und Chefin infrage gestellt. Und wenn es doch mal – (zwinkert) meist von älteren Herren – zu einem irritierten Nachfragen kam oder kommt, wo denn der Meis-

ter sei und ob man ihn sprechen könnte, dann zeige ich auf die beiden Meisterbriefe: der Meisterbrief meines Vaters und meiner, beide sind Seite an Seite nebeneinander über dem Verkaufstresen angebracht.

Welche Veränderungen gehen Sie in Ihrem Betrieb an? Wie begegnen Sie veränderten Kundenansprüchen?

HÄNSCH: Klar ist es mir wichtig, den Betrieb zukunftsfähig zu erhalten. Wir haben einiges ausprobiert und auf den Weg gebracht. Wir haben eine schöne Webseite gestaltet und ich plane derzeit einen neuen Onlineshop. Auf unserer Facebook-Seite kann man viele aufgearbeitete Stücke sehen und bald auch Tipps und Tricks im Umgang mit seinen Silberstücken bekommen. Durch digitale Medien spreche ich verstärkt Jüngere an, die insbesondere Interesse an Schleifwaren wie Taschenmessern und Nagelscheren habe. Je stärker wir auf Onlinemedien setzen, umso besser läuft diese Sparte. Silber an sich und unser Handwerk bewerbe ich zusätzlich in dem Printmedium „Landlust“, einem bekannten bundesweiten Magazin.

Manche unserer Ideen haben sich als nicht zielführend erwiesen. So haben wir uns schließlich dagegen entschieden, dass jeder aus dem Werkstattteam auch phasenweise vorne mit im Laden präsent ist. Das hat die Arbeitsabläufe in der Werkstatt negativ beeinflusst. Alternativ werden wir nun einen Bildschirm im Verkaufsbereich auf-

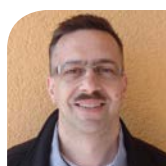
hängen, der das Arbeiten in der Werkstatt zeigt und so die Brücke zu den Kunden schlägt.

Wir bewahren also viele Traditionen und bauen neue Wege auf. Ich persönlich breche aber mit einer Tradition. Anders als mein verstorbener Vater, der die meiste Zeit des Tages in der Werkstatt verbrachte, suche ich den Ausgleich zum Beruf im Sport. Ich lebe mein sportliches Faible und nehme regelmäßig an Tough Mudder Events, sogenannten Hindernisläufen, teil. Mich reizt es besonders, dass hier Teamfähigkeit, Ausdauer, körperliche und mentale Stärke gefragt sind. Das hilft mir, einen guten Ausgleich zwischen der Silber Werkstatt und Freizeit zu schaffen.

Vielen Dank, Frau Hänsch, für das Interview. ■

**DAS INTERVIEW FÜHRTE:**

Kerstin Albers-Joram (r.), KDA Nordkirche, und Annelies Bruhne (l.), KWA



DIMITRI DEMMER-KOUTROULIS, DACHDECKER-MEISTER AUS KORBACH

Wodurch speist sich Ihre Zuversicht fürs Handwerk?

Handwerk hat Zukunft, weil hier Freiheit, Verantwortung, handwerkliche Fähigkeiten, aber auch der Umgang mit hochtechnisierten Werkzeugen und der Digitalisierung in einem vereint sind. Wir brauchen nicht nur die Planer, sondern auch die, die das Geplante in der Realität umsetzen können.