

## **Interview: Gibt es einen “Return on Questions”?**

*Fünf Fragen an Markus Neuhaus, CEO von PwC Schweiz*

Sind Fragen die besseren Antworten? Nach dem Motto “good people, good questions” setzt PricewaterhouseCoopers (PwC) auf die Kraft guter Fragen. In einer lebendigen Fragekultur sieht die Nummer eins für Wirtschaftsprüfung, Steuer- und Rechtsberatung und Wirtschaftsberatung einen klaren Mehrwert für Kunden und Mitarbeitende. Fünf Fragen an Markus Neuhaus, CEO von PwC Schweiz.

### **Gute Fragen stehen im Zentrum Ihres Markenauftritts. Weshalb?**

**Markus Neuhaus:** Die Fähigkeit, die richtigen und wichtigen Fragen zu stellen, ist für PwC ein Erfolgsfaktor, und zwar im Dialog mit Kunden ebenso wie im Teamwork unserer Mitarbeitenden. Durch gezieltes Nachfragen schärfen wir unseren Blick fürs Wesentliche. Durch kritisches Hinterfragen ebnen wir den Weg für Innovationen. Und durch bewusstes Weiterfragen schaffen wir Lösungen mit nachhaltigem Gewinn – also gewissermassen mit einem höheren “Return on Questions”.

### **Wollen Ihre Kunden nicht lieber Antworten als Fragen?**

**Markus Neuhaus:** Es kommt auf die Reihenfolge an. Unsere Kunden erwarten von PwC die beste Lösung für ihre konkrete Herausforderung. Aber nur über gute Fragen können wir herausfinden, worin genau diese Herausforderung besteht. Eine Fragekultur ist deshalb kein Zeichen von Unsicherheit. Im Gegenteil: Weil wir den Kunden besser verstehen und der Kunde dies auch spürt, steigern gute Fragen die Qualität unserer Antworten. Und damit auch das Vertrauen der Kunden in unsere Lösungen.

### **Stellt PwC bessere Fragen als andere Beratungsunternehmen?**

**Markus Neuhaus:** Wäre es unbescheiden, mit Ja zu antworten? Ich denke durchaus, dass die Fragekultur bei PwC besonders ausgeprägt ist – auch weil wir gezielt daran arbeiten. Auch gutes Zuhören gehört bei uns zu den Verhaltensweisen, auf die wir in unseren Kundenbeziehungen am meisten Wert legen. Hinzu kommt das, was wir “Connected Thinking” nennen: Als interdisziplinäres und weltweit vernetztes Unternehmen mit weltweit gegen 150'000 Mitarbeitenden ist PwC ein ausgezeichneter Nährboden für Fragen und Antworten. Die Experten von PwC erweisen sich denn auch als gute Fragesteller. Nicht nur in Inseraten.

**Welche Bedeutung haben Fragen für Ihre Mitarbeitenden?**

**Markus Neuhaus:** In den Fragen spiegelt sich eine offene Dialogkultur wider, in welcher Interesse für Neues, stetiges Dazulernen und der Austausch von Wissen zentrale Werte sind. Fragen und Antworten bedeutet auch Wertschätzung und verantwortungsbewussten Umgang mit Mitarbeitenden. Für mich selbst stellt diese Form von Dialog, die ich sehr ausgeprägt führe, eine Bereicherung dar. Für Mitarbeitende ergibt sich aus diesen Werten ein überaus inspirierendes Arbeitsumfeld. Darin sehe ich einen der Hauptgründe für die grosse Attraktivität, die PwC auf dem Arbeitsmarkt genießt.

**Wie lautet eigentlich Ihre persönliche Lieblingsfrage?**

**Markus Neuhaus:** Was macht uns besser, zum Vorteil unserer Kunden und Mitarbeitenden?