Tesla Model S

Autoindustrie

1460 Prozent Profit

Es war wohl das profitabelste Geschäft in der Geschichte des Daimler-Konzerns: Vergangene Woche verkaufte das Unternehmen seine Beteiligung am Elektroautopionier Tesla für 780 Millionen Dollar. Beim Einstieg vor gut fünf Jahren hatten die Stuttgarter gerade mal 50 Millionen dafür gezahlt. Im Konzern war dieser Deal, mit dem eine Rendite von 1460 Prozent realisiert wird, dennoch lange umstritten. Finanzvorstand Bodo Uebber hatte schon vor einem halben Jahr zum Ausstieg geraten: „Für die Zusammenarbeit mit Tesla brauchen wir keine Finanzbeteiligung." Doch Daimler-Boss Dieter Zetsche wollte den Anteil an dem Unternehmen, von dem Mercedes-Benz die Technik für seine elektrische B-Klasse bezieht, behalten. Überzeugt haben ihn jetzt die schwachen Perspektiven für Tesla. Es dürfte dem Unternehmen in den nächsten Jahren nicht gelingen, Gewinne zu erwirtschaften. Tesla muss mehrere Milliarden in weitere Modelle und den Bau einer Batteriefabrik investieren; Summen, die mit dem Verkauf der Elektroautos kaum zu verdienen sind (SPIEGEL 38/2014). Toyota teilt die Skepsis. Die Japaner verkauften ihre Anteile an Tesla jetzt ebenfalls. haw

Verbraucher

Lächeln in der Stimme

Wenn sich unzufriedene Kunden im Callcenter eines Unternehmens melden, ist sprachliches Fingerspitzengefühl gefragt. Kaum jemand weiß das besser als Telekommunikationsfirmen, so auch der Internetanbieter 1&1. In einem internen Schulungspapier weist der Konzern angehende Callcenter-Mitarbeiter deshalb in die Kunst der Kommunikation ein. Mindestens zweimal während eines Telefonats sollen die Kundendienstler demnach den Namen ihres Gegenübers erwähnen. Dies helfe, Kunden „mit sehr hohem Redeanteil" zu unterbrechen. Ein „Lächeln in der Stimme" könne Anrufer ebenso positiv beeinflussen wie „akustisches Kopfnicken: ‚aha', ‚hm'". Auskünfte sollen die Mitarbeiter möglichst zukunftsorientiert formulieren, etwa: „Der Tarifwechsel ist zum … möglich". In einem Punkt zeigt sich 1&1 aber zugeknöpft. Callcenter-Kräfte, die nicht bei 1&1, sondern bei einer externen Firma arbeiten, weist das Papier an, dies zu verschweigen: „Der Kunde soll jedoch nicht darüber informiert werden, dass du bei einem Dienstleister tätig bist." akn

Europäische Zentralbank

Ärger über Draghis „Küchenkabinett"

In der Europäischen Zentralbank (EZB) wächst der Unmut über Präsident Mario Draghi. Er mache seine Geldpolitik zunehmend mit einem exklusiven „Küchenkabinett", ärgern sich Kritiker. „Für gute Geldpolitik ist aber ein disziplinierter und strukturierter Prozess nötig", so ein Notenbanker. Früher hätten das gesamte geschäftsführende Direktorium sowie diverse Fachabteilungen das Vorgehen des EZB-Rats vor Entscheidungen breit diskutiert, heißt es. Heute stimme sich Draghi vor allem mit einem Zirkel aus Vertrauten ab, zu dem etwa seine Berater Frank Smets und Ex-Morgan-Stanley-Banker Arnaud Marès gehörten. Aus dem sechsköpfigen Direktorium würden nur Vizepräsident Vítor Constâncio, Chefvolkswirt Peter Praet sowie Benoît Cœuré richtig eingebunden. Für Verstimmung im Rat sorgte auch, dass Draghi ohne Abstimmung öffentlich signalisierte, im Kampf gegen die niedrige Inflation die Liquidität im Euroraum um bis zu

Draghi

eine Billion Euro zu erhöhen. Eine wachsende Gruppe von EZB-Ratsangehörigen fürchtet immer weitergehende Maßnahmen, die letztlich in ein großes Ankaufprogramm für Staatsanleihen münden könnten. Dazu gehören offenbar neben Bundesbank-Chef Jens Weidmann die Deutsche Sabine Lautenschläger, die beiden luxemburgischen Ratsmitglieder sowie die Notenbank-Chefs von Österreich, den Niederlanden, Lettland und Estland. ase

FOTOS: DANIEL REINHARDT / PICTURE ALLIANCE / DPA (O.); DREW ANGERER / DPA (U.)