



Die Menschen machen den Unterschied

Kommunikation ist viel mehr als der Austausch von Informationen. Denn sie erfüllt vor allem das menschliche Bedürfnis nach persönlicher Nähe. Das zeigt schon der lateinische Begriff „communicare“, der das Soziale in der Kommunikation hervorhebt: teilen, mitteilen, teilnehmen lassen, gemeinsam machen, vereinigen. Und trotzdem hat die Beziehung zwischen Unternehmen und Kunden im täglichen Geschäftsleben eine nahezu vollständige Digitalisierung erfahren. Ohne Internet und E-Mail scheint nichts mehr zu laufen. Callcenter und Hotlines mit anonymen Ansprechpartnern „managen“ oftmals Kundenanliegen.

In Zeiten von Web 2.0 gibt es aber auch noch einen anderen Weg: Bei der ZUFALL logistics group ist der persönliche Kontakt zu den Kunden ein zentrales Element der Unternehmenskultur. Die Mitarbeiter des mittelständischen Speditions- und Logistikdienstleisters haben stets ein offenes Ohr und nehmen sich Zeit. Und sie kennen das Geschäft ihrer Kunden. Das hilft besonders dann, wenn es im Tagesgeschäft anders läuft als geplant und dann ganz schnell gehen muss.

Die Menschen machen den Unterschied



Den Blickwinkel des Kunden kennen: Holger Hamperl (rechts), ZUFALL Fulda und Tahir Saadat, TEKO, setzen auf persönliche Gespräche und einen regelmäßigen Austausch.

„Partnerschaft mit Qualität“ – Der Claim des ZUFALL-Kunden TEKO aus dem hessischen Altenstadt verrät hohe Ansprüche. Das Handels- und Produktionsunternehmen für kältetechnische Anlagen und Komponenten ist bekannt für innovative und hochwertige Produkte – und eine hohe Liefertreue. Fast immer erwarten Monteure und Kranführer die pünktliche Lieferung von raumgreifenden Verbundanlagen oder Kühlaggregate. Bei der Anlieferung kommt es also auf jede Minute an. Wartezeiten sind teuer und gehen meist zu Lasten von TEKO. In solch kniffligen Situationen kann sich TEKO blind auf seinen Hausspediteur verlassen.

Der persönliche Draht zu festen Ansprechpartnern in der Disposition ist dabei sehr hilfreich. „Wenn sich kurzfristige Termine verschieben, wissen die Disponenten bei ZUFALL sofort, was zu tun ist. Sie kennen unser Geschäft genau und reagieren flexibel auf Planänderungen“, sagt Tahir Saadat, der seit 30 Jahren die Verantwortung für die logistischen Abläufe bei dem mittelständischen Kälte-Spezialisten trägt. So fragen die Disponenten beispielsweise jeden Morgen telefonisch bei den Frachtführern nach, ob alle im Vorfeld vereinbarten Termine eingehalten werden können. Falls es doch mal eng wird, können die Transport-Planer sofort reagieren und anderweitig Frachtraum ordern. Kommt es bei der Zustellung zu Verzögerungen, werden Monteure und Kranführer sofort informiert. Die können dann punktgenau planen.

Direkter Kontakt zu den Ansprechpartnern wichtig

„Der schnelle Griff zum Telefonhörer und kurze Gespräche führen immer zu einer praktikablen Lösung“, berichtet Nicole Seng. Die Disponentin von ZUFALL Fulda betreut den Kunden TEKO seit vier Jahren und kennt sich mit den Anforderungen des erfahrenen Logistikleiters bestens aus. „Herr Saadat legt großen Wert darauf, sofort informiert zu werden, wenn es irgendwo klemmt. Das passiert zwar selten, aber falls doch, rufen wir ihn sofort an und besprechen das weitere Vorgehen.“

E-Mail und Telefon gehören zu den täglichen Kommunikationsmitteln in der Zusammenarbeit zwischen ZUFALL Fulda und TEKO. Aber vor allem die persönlichen Gespräche und der regelmäßige Austausch zwischen dem Logistik-Chef und den ZUFALL-Mitarbeitern machen die Zusammenarbeit für beide Seiten erfolgreich. Tahir Saadat: „Unsere Anliegen werden immer schnell und unbürokratisch bearbeitet. Wir spüren einfach, dass wir als Kunde an erster Stelle stehen.“ Dazu gehört auch, dass viele Anforderungen seitens TEKO nicht mehr explizit formuliert werden müssen. Bei ZUFALL weiß „man“ einfach, dass beispielsweise immer ein Lkw mit Hebebühne eingesetzt werden muss. Ein Vorteil, der viel Zeit auf beiden Seiten spart.

Für Holger Hamperl, Bereichsleiter Marketing/Vertrieb bei ZUFALL Fulda und seit über zwölf Jahren Kundenbetreuer von TEKO, steht fest, „durch die langjährige und enge Zusammenarbeit sind wir mit den Anforderungen von Herrn Saadat bestens vertraut, können uns in die Arbeitsprozesse des Kunden hineindenken und ihm so die für ihn optimale Transportlösung anbieten.“ Insbesondere dann, wenn es um zeitlich garantierte Zustellungen geht. „Niemand kann es sich leisten, dass eine Kühltheke in einem Supermarkt längerfristig ausfällt“, weiß Holger Hamperl.

„Der persönliche Kontakt macht den Unterschied“

Für eilige Zustellungen greift der erfahrene Transportberater auch mal samstags zum Hörer. Für den TEKO-Logistikleiter Tahir Saadat ist das keine Selbstverständlichkeit:

„Wir werden von ZUFALL-Mitarbeitern sehr persönlich und individuell betreut.“

Eine individuelle und persönliche Betreuung ist auch für Jörg Hain das A und O. Der Versandleiter der Carl Cloos Schweißtechnik GmbH in Haiger legt ebenfalls Wert auf den direkten Kontakt zu seinen Ansprechpartnern. Er weiß: Bei TRANSLAND in Haiger kann er sich darauf verlassen, mit Disponenten und Sachbearbeitern zu sprechen, die sich mit seinem Geschäft auskennen. „Für mich ist es ein wesentliches Qualitätsmerkmal, dass bei unserem Hausspediteur jeder weiß, wie wir ticken“, erklärt er. Callcenter, wie sie vielfach von großen Unternehmen eingesetzt werden, können diesen hohen Servicegrad kaum erfüllen.

Die Firma Carl Cloos, die sich vor zehn Jahren für TRANSLAND in Haiger als Hausspediteur entschieden hat, setzt vor allem auf die individuelle Betreuung. „Bei TRANSLAND

wird für jedes Transportproblem eine Lösung gefunden“, bestätigt Versandchef Jörg Hain. Anders als bei größeren Unternehmen identifizieren sich die TRANSLAND-Mitarbeiter mit ihren Kunden: „Konzerne sind nur bis zu einem gewissen Punkt flexibel.“ Daher würde er den Transportdienstleister seines Vertrauens jederzeit als „Mittelständler, der sich wirklich um den Kunden kümmert“, weiterempfehlen.

Bei wöchentlichen Besuchen von TRANSLAND-Vertriebsleiter Markus Moos werden Termine abgestimmt und Fragen geklärt und viele Projekte bereits im Vorfeld besprochen. So kann TRANSLAND in Haiger Lösungsalternativen vorstellen – lange bevor es zur operativen Umsetzung kommt. Jörg Hain: „Der persönliche Kontakt macht einfach den Unterschied.“



Direkt vor Ort: Markus Moos (rechts), TRANSLAND Haiger, und Jörg Hain, Carl Cloos Schweißtechnik