

Thema:
Round-Table Gespräch
Meta & zwei Fachhändler

Zeitschrift / Broschüre:
EZ Eisenwarenzeitung

Statement

Round-table Gespräch zwischen Meta und zwei Fachhändlern

Händler als Problemlöser und Partner

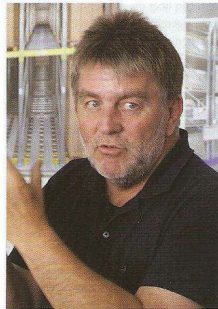
Die Teilnehmer der Gesprächsrunde sind: Peter Beilenhoff, Meta-Regalbau GmbH & Co. KG, Gesamtvertriebsleiter Inland – Hersteller von Regalsystemen; Alexander Rojahn, Wollschläger GmbH & Co. KG, Bochum, Produktmanager Betriebseinrichtung – Fachhändler für Zerspanung, Präzisionswerkzeuge, Schweißtechnik, Arbeitsschutz, Werkzeugmaschinen, Antriebs-technik und Betriebseinrichtung und Jörg Dückscheer, Fritz Graefer GmbH & Co. KG, Mülheim, Geschäftsführender Gesellschafter – Fachhändler für Eisenwaren, Baubeschläge, Werkzeuge, Industriebedarf.



Jörg Dückscheer



Alexander Rojahn



Peter Beilenhoff

Für Handelsunternehmen spielen Betriebseinrichtungen eine immer größere Rolle. Wie hat sich dieser Produktbereich entwickelt?

J. Dückscheer: Vor rund 20 Jahren haben die führenden Einkaufs- und Marketingverbände damit begonnen, Betriebseinrichtungen in ihren Werkstatkatalog aufzunehmen. Der Fachhandel hat mit der Zeit entdeckt, dass hier ein großes Potenzial steckt.

A. Rojahn: Anfangs wurden Betriebseinrichtungen meist nur als Randsortiment auf Kundenanfragen verkauft. Heute gehen die Händler offensiv zum Kunden, beraten und helfen vor Ort. Das so entstandene Vertrauen hat der Betriebseinrichtung zu ihrem heutigen Stellenwert als bedeutender Umsatzträger verholfen.

P. Beilenhoff: Besonders die Kundenbetreuung vor Ort ist ein wichtiger Aspekt. Nachdem der Händler das Potenzial im Segment der Betriebseinrichtung für sich entdeckt haben, haben sie ihr Augenmerk noch stärker auf die Bedürfnisse dieser Kundengruppe gerichtet. Der Händler ist zum Problemlöser und Partner geworden. Davon profitiert auch Meta: Rückblickend lässt sich sagen, dass Meta zusammen mit dem Fachhandel gewachsen ist.

Setzen Sie im Bereich Lager-technik ausschließlich auf einen Hersteller oder arbeiten Sie mit mehreren Partnern zusammen?

J. Dückscheer: Wir arbeiten hauptsächlich mit dem Werkstatkatalog der Nordwest Handel AG. Da Meta schon seit langem als Vertragslieferant in diesem Katalog vertreten ist, besteht unser Sortiment

im Lagerbereich zu 95 Prozent aus Meta-Produkten. Der Vorteil von Meta ist, dass das Unternehmen insgesamt sehr breit aufgestellt ist. So können wir die Objekte unserer Kunden mit vielen unterschiedlichen Regaltypen aus einer Hand abdecken.

A. Rojahn: Insgesamt bietet die Lager-technik ein sehr spannendes und umfangreiches Produktspektrum. Wir bieten unseren Kunden das komplette Vollsortiment, von der einfachen Lagerung bis hin zum organisierten Materialfluss oder Warenausgabesystemen. Aus diesem Grund arbeiten wir zwangsläufig mit mehreren Partnern zusammen. Im Bereich der Fachboden- und Palettenregale ist Meta jedoch ganz klar unser Partner Nummer 1. Momentan besteht dieses Sortiment zu etwa 80 Prozent aus Meta-Produkten. Wir verfolgen das Ziel, unsere Beschaffung zu zentralisieren, um dann

die 100 Prozent zu erreichen. Gerade im Hinblick auf Regalinspektionen macht es Sinn, sich auf einen zentralen Lieferanten zu konzentrieren.

Wie sieht die Zusammenarbeit in der täglichen Praxis aus?

A. Rojahn: Wir haben bei Meta einen festen Ansprechpartner, der bundesweit alle unsere zwölf Niederlassungen betreut. Der für uns zuständige Mitarbeiter kennt sich bestens aus und wir können ihn problemlos jederzeit ansprechen. Das ist wichtig, denn das Tagesgeschäft muss laufen, um die Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zu schaffen.

P. Beilenhoff: Ein fester Ansprechpartner ist in unserem eigenen Interesse. Wenn unser Mitarbeiter die Produkte und den Kunden kennt, kann er den Auftrag und den internen Ablauf besser verfolgen und steuern. Der Fachhändler kann sich darauf verlassen, dass Meta ihn in jeder Situation hundertprozentig unterstützt, damit er seine Kunden optimal bedienen kann.

Herr Rojahn, das Tagesgeschäft gilt für Sie als Basis für die Zusammenarbeit. Inwieweit unterstützt Meta darüber hinaus Ihr Projektgeschäft?

A. Rojahn: Bei größeren Projekten wird Meta generell an den Planungen beteiligt, damit die Regalsysteme optimal auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmt werden können. Bei solchen Projekten haben wir auch eine große Verantwortung gegenüber unseren Kunden. Da ist es wichtig, dass man sich auf einen Lieferanten wie Meta verlassen kann, mit dem wir Hand in Hand vor Ort arbeiten können.

P. Beilenhoff: Gerade im Projektgeschäft werden oft Produkte mit Sondermaßen eingesetzt. Da ist es wichtig, dass man die Bedingungen und individuellen Anforderungen der Kunden berücksichtigt und vor Ort klärt.

Welche Serviceleistungen von Meta nehmen Sie in Anspruch?

J. Dückscheer: Bei der Montage setzen wir auf die Erfahrung und Kompetenz von Meta-Regalbau. Die meisten Produkte bieten wir direkt mit Montage an, da die Verbindung von Liefer- und Montagetermin dem Kunden kostbare Zeit spart. Während wir kleinere Montagearbeiten überwiegend mit unseren eigenen technischen Außendienstmitarbeitern durchführen, verlassen wir uns bei größeren Regalsystemen auf die Meta-Mitarbeiter.

P. Beilenhoff: Ab einer gewissen Projektgröße macht es Sinn, auf die Montage-Profis von Meta zurückzugreifen. Sie haben ganz einfach mehr Erfahrung bei der Montage von höheren und größeren Regalsystemen.

Meta hat 2008 als erster Regalhersteller Schulungen zur Regalsicherheit angeboten. Wie profitieren Sie davon?

J. Dückscheer: Wir lassen die Inspektionen grundsätzlich von Meta-Mitarbeitern durchführen, weil sie ihre Produkte am besten kennen und über die notwendige Erfahrung verfügen. Allerdings spielt für viele Betriebe die Sicherheit momentan leider immer noch eine untergeordnete Rolle. In persönlichen Gesprächen gelingt es uns, auf Gefahren aufmerksam zu machen und so den Stellenwert der Regalinspektion in den Köpfen der Kunden zu verankern.

P. Beilenhoff: Auch hier spielt der persönliche Kontakt eine entscheidende Rolle. Immer wieder weisen wir beziehungsweise unsere Fachhändler auf Mängel und grundsätzliche Bestimmungen und Voraussetzungen hin. So können wir zusammen mit dem Fachhandel dazu beitragen, die betriebliche Sicherheit zu erhöhen.

Wie funktioniert der Vertrieb seitens Meta?

P. Beilenhoff: Absatzpartner Nummer 1 ist für uns der Fachhandel. Ganz gleich, ob kleine, regionale oder große Fachhändler, der Handel ist erfolgreich vor Ort. Diese engen, bundesweiten Kontakte können wir in der Form alleine nicht aufbauen.

A. Rojahn: Wir wollen und müssen auch in Zukunft unsere Kontakte mit dem Know-how von Meta verbinden und diese Synergien weiterhin nutzen. Eine bessere Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit kann es gar nicht geben.

Problematisch wird es erfahrungsgemäß dann, wenn es zu Terminverzögerungen kommt. Wie beurteilen Sie die Lieferzeiten von Meta?

A. Rojahn: Besonders bei Projekten haben Industriekunden anspruchsvolle Terminvorstellungen. Da braucht man einen Lieferanten wie Meta, auf den man sich verlassen kann.

P. Beilenhoff: Auf die Zielvorgaben unserer Kunden müssen wir reagieren und die Liefertermine von Wochen auf Tage umstellen. Auch unseren Mitarbeitern vermitteln wir, dass die Lieferzeiten und der Montagetermin höchste Priorität haben.

Was halten Sie von dem Konzept der Betriebseinrichter?

J. Dückscheer: Sehr viel, weil sich hier die bedeutendsten Unternehmen ihrer Sparte zusammengeschlossen haben. Gemeinsam ist ihnen, dass sie den Fachhändler als Partner in ihre Vertriebsstrategie integrieren. Wir finden das Konzept gut und verteilen den Betriebseinrichterkatalog deswegen auch an unsere Kunden.

P. Beilenhoff: Von den Betriebseinrichtern profitieren Händler und Kunden. Denn bei den vielen Katalogen und Aktionen der unterschiedlichen Lieferanten kann man teilweise schon mal den Überblick verlieren. Den wollen wir mit dem Betriebseinrichterkatalog ein Stück weit bewahren. *Fotos: Meta*