

Dem Transporteur ist nichts zu schwer: Sofas, Flachbildschirme oder Waschmaschinen tragen die Mitarbeiter des Hermes Einrichtungs Service an den gewünschten Ort und montieren das Gelieferte auch, wenn es nötig ist



EIN FALL FÜR ZWEI

Im Zwei-Mann-Handling von Großgeräten und Möbeln haben die Mitarbeiter des Hermes Einrichtungs Service (HES) schwer was drauf: Das Unternehmen ist Marktführer bei der Auslieferung an Privatkunden



Wie viele Elefanten er in diesem Jahr bereits geschleppt hat? Darüber hat sich Werner Krause noch nie Gedanken gemacht. Muss er auch nicht. Schließlich ist der 7,5-Tonner, mit dem er und sein Kollege Helge Schulz durch Hamburg fahren, nicht mit Dickhäutern, sondern mit Waschmaschinen, Möbeln und TV-Geräten beladen. Rund 1.200 Kilo wiegt die durchschnittliche Fracht, etwa 220 Arbeitstage hat das Jahr und an die vier Tonnen wiegt ein Elefant. Demnach trägt Werner Krause pro Jahr 66 Elefanten in die Wohnräume Hamburger Online- und Katalogbesteller – umgerechnet.

Doch zum Glück ja nicht allein: Krause und Schulz bilden ein Zwei-Mann-Team und liefern all das aus, was für einen einzelnen Auslieferfahrer der Hermes-Paketsparte zu groß oder zu schwer ist.

Das Rechenspiel macht eines deutlich: Die Arbeit für den Hermes Einrichtungs Service (HES) ist nicht gerade leicht. Besonders die Liefertteams im sogenannten Zwei-Mann-Handling haben – im wahrsten Sinne – schwer was drauf. Ihrer Arbeit ist es maßgeblich zu verdanken, dass HES im Bereich der Auslieferung an Privatkunden zum Marktführer geworden ist und heute bereits jedes zweite im deutschen Distanzhandel gekaufte Möbelstück und Großgerät ausliefert. Rund 2.000 Mitarbeiter beliefern jährlich mehr als drei Millionen Kunden, auch in Österreich, der Schweiz und den Niederlanden.

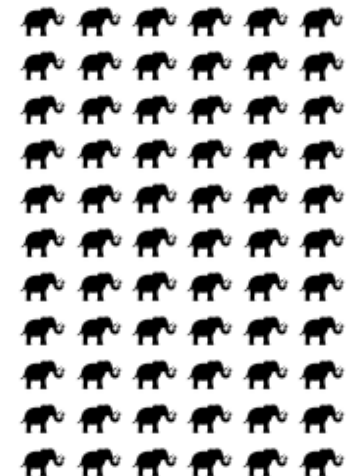
Wie so häufig bei Erfolgsgeschichten: Die Anfänge des HES waren klein. In den 1950er Jahren begann die Zusammenarbeit der Spedition Säger aus Löhne in Westfalen mit dem noch jungen Otto Versand. Schon die ersten im Katalog bestellbaren Möbelstücke wurden von Säger und seinem

Netzwerk regionaler Partner zum Endkunden geliefert. Die lange und enge Kooperation führte 2004 zur Gründung der Hermes Einrichtungs Service GmbH & Co. KG, einem von Hermes geführten Joint Venture mit der Spedition Säger. Mit der Neugründung einher ging die stärkere Fokussierung auf den Markt außerhalb des Otto Konzerns. Seitdem ist das Geschäft erheblich gewachsen: Zu den Versendern der Otto Group kamen zahlreiche externe Kunden, besonders aus dem stetig wachsenden Onlinehandel. Sie bilden heute das zweite Standbein des HES.

24 Haushalte täglich

Ungewöhnlich für eine Hermes-Gesellschaft: Die Firmenzentrale befindet sich nicht in Hamburg, sondern in Löhne. „Dort sind unsere Wurzeln, dort ist unser Know-how“, sagt Carsten Meinders, der kaufmännische Geschäftsführer des HES. „Viele Mitarbeiter sind seit 20, 30 Jahren im Betrieb und fühlen sich mit Löhne eng verbunden. Daraus ist eine ganz eigene Firmenkultur entstanden, eine Verlagerung nach Hamburg macht keinen Sinn.“

In Deutschland gibt es 41 HES-Depots, im benachbarten Ausland sechs, geführt werden sie von selbstständigen Unternehmen. Im Durchschnitt arbeitet Hermes mit diesen Firmen seit rund 25 Jahren, mit einigen auch bereits mehr als 40 Jahre zusammen. Ihre Wurzeln haben diese Partner im Umzugsgeschäft oder in der Logistik für die Möbelindustrie. Deutschland ist in 41 Liefer-Regionen unterteilt, eine davon ist der Großraum Hamburg. Ihn betreut die Spedition von Herbert Becker. Ca. 160.000 Sendungen werden pro Jahr von 110 Mitarbeitern bearbeitet.



66 Elefanten wiegen etwa 264 Tonnen. Das entspricht dem Gewicht, das ein Zwei-Mann-Team des HES pro Jahr bewegt



„Unsere Auslieferer- und Kundenteams sind wie Aushängeschilder, für Hermes, aber auch für die Versandhändler.“

CARSTEN MEINDERS



Zwei von ihnen sind Werner Krause und Helge Schulz. Die beiden bilden an diesem Morgen ein Ausliefererteam. E-Herde, Geschirrspüler und Polstermöbel haben sie geladen und einige zerlegte, in Kartons verpackte Schränke. An einem normalen Liefertag stehen 24 Haushalte im Tourplan.

Die Reihenfolge, in der die Kunden angefahren werden, bestimmt eine eigens für Hermes programmierte Software, ebenso die auf Zeit und Fahrkilometer optimierte Route, die Krause auf dem Navigationsgerät abliest. 34 Minuten Fahrzeit bis zum ersten Kunden meldet der Computer. Schulz greift zum Handy: „In etwa 40 Minuten sind wir bei Ihnen.“ Alles klar, Kundin zu Hause. Wäre sie es nicht – auch kein Problem. Manchmal können Kunden den vorher vereinbarten Liefertermin nicht wahrnehmen. Dann kommen die Männer von Hermes an einem anderen Tag wieder, drei Zustellversuche sind im Lieferpreis inbegriffen. Das Ziel ist erreicht und die beiden haben Glück: Die Geschirrspülmaschine muss nur in den ersten Stock. Einige Stunden später werden sie einen E-Herd in den fünften Stock tragen, „kein Problem“, sagt Schulz.

Es gehört zum Service von Hermes: Alle Geräte oder Möbel werden an den Ort gebracht, den der Kunde bestimmt. Auf Wunsch wird der Herd oder das Fernsehgerät dann fachmännisch angeschlossen, jeder Schrank aufgebaut. Verlassen sie eine Wohnung, nehmen die Hermes-Männer das Verpackungsmaterial und sogar das alte Sofa oder die kaputte Waschmaschine mit und entsorgen die Sachen umweltgerecht. Jeder dieser Zusatzservices kann vom Kunden gegen eine faire Gebühr beim Versender gebucht werden. Das rundet die Leistung des HES ab. Selbst Reparaturen an Polster- und Holzmöbeln werden in der Kundenwohnung oder in der depoteigenen Werkstatt ausgeführt.

Kurze Zeit später sitzen Krause und Schulz wieder im Auto. Den defekten Geschirrspüler aus der Küchenzeile aus- und den neuen einzubauen war reinste Routine. Aber auch die Montage kompletter Schlafzimmer oder die Wandmontage eines 55-Zoll Fernsehers stellen kein Problem dar. Hierauf sind die Monteure dank guter Ausbildung und regelmäßiger Schulungen vorbereitet.

Eigene Schulungszentren

In Löhne unterhält HES ein eigenes Schulungs- und Weiterbildungszentrum. Hier dreht es sich um Möbel- und Küchenmontage, aber auch um den professionellen Telefonkontakt zwischen Depotpersonal und Endkunden. In einem anderen Lehrgang – diesmal bei der zuständigen Innung – erhalten HES-Fahrer die vorgeschriebene Zulassung für den Starkstromanschluss von E-Herden.

Neben der fachlichen Eignung zählt im Kundenkontakt aber vor allem das angemessene, freundliche Auftreten. „Unsere Auslieferer- und Kundenteams haben meist als Einzige den direkten Kontakt zum Endkunden. Sie sind Aushängeschilder, für Hermes, aber auch für den Versandhändler, von dem der Privatmann gekauft hat“, sagt Carsten Meinders. „Wir wollen, dass sie nicht nur fachlich, sondern auch im persönlichen Auftreten eine gute Figur abgeben.“

Werner Krause und Helge Schulz haben inzwischen das letzte Sofa ausgeliefert und machen sich auf den Weg zurück ins Depot – Feierabend! Zu Hause gibt es erst etwas Gymnastik, dann ein Bierchen. Morgen früh geht es weiter, mit schweren Waschmaschinen und Schrankwänden. Die neuen Elefanten, sie warten schon. ■



Hermes Einrichtung Service

Entstanden aus der Zusammenarbeit der Spedition Sänger und des Otto Versands, liefert der Hermes Einrichtung Service (HES) heute 3,5 Millionen Grostucke jährlich aus, 50 Prozent davon sind Möbel, 40 Prozent Haushaltsgrogerate. Das Unternehmen verfügt neben seinen 41 Depots in Deutschland auch ber Niederlassungen in der Schweiz, sterreich und den Niederlanden. Bereits zwei Mal in Folge erhielt HES vom TUV die Note „sehr gut“ – besonders wichtig waren dabei die flexible Vereinbarung und Einhaltung der Termine, der sorgfältige Umgang mit der Ware sowie die Freundlichkeit und Fachkompetenz der Zusteller.
