



Gemeinsam sind wir stark

Trifft man sich mit dem dreiköpfigen Beirat der Zeppelin Hyster-Händler, so wie es die STAPLERWORLD in Braunschweig tat, gewinnt man schnell den Eindruck, dass sich in diesem Beirat gestandene Staplerspezialisten zusammengefunden haben, die an einer äußerst konstruktiven Zusammenarbeit mit dem größten europäischen Hyster-Händler, der Zeppelin-Organisation, mehr als interessiert sind.

Doch der Reihe nach. Zeppelin vertreibt seit 2002 in Deutschland die Geräte der Nacco-Tochter. Viele weitere Länder wie Österreich, Polen, Tschechien, Türkei, Ukraine etc. sind hinzugekommen.

Zeppelin verfügt über drei eigene Staplercentren in Mülheim, Garching und Hamburg und setzt im übrigen Bundesgebiet auf Exklusivhändler – 15 an der Zahl. All diese Betriebe sind rund 10 bis 70 Mitarbeitern stark und verhandeln mit Zeppelin auf Augenhöhe, wie Manfred Bosselmann aus Schwerin, Vorsitzender des Händlerbeirates, verrät. „Wir sind nicht an die Staplercenter angekoppelt, sondern agieren als gleichwertige Partner und sprechen direkt mit den Verantwortlichen im Hause Zeppelin bzw. mit den dafür zuständigen Händlerbetreuern“.

Die Finanzkrise hat im Jahr 2009 nicht nur den deutschen Flurförderzeughandel kräftig durcheinander gewirbelt – viele Hersteller haben sich bei Importeuren neu aufgestellt und so haben sich in den

Jahren 2009 und 2010 viele Händler neu orientiert und so wundert es nicht, dass acht der 15 Händler bei Zeppelin neu sind, dazu gehören auch Torsten Franke aus Braunschweig und sein GS-Gabelstapler Service GmbH und Agravis Technik Ahaus-Borken im Westmünsterland – ein Tochterunternehmen der Agravis, der primär im Landhandel und Landmaschinenhandel tätig ist, aber auch einige feine Stapler-Handels-Outlets wie das von Michael Langguth in Borken und Ahaus sein eigen nennt.

Die Zeppelin-Händler haben sich im Oktober 2010 zusammengefunden um einen Händlerbeirat zu formieren, der jeweils auf zwei Jahre gewählt wird. Dazu Torsten Franke: „Wir wollen ein Sprachrohr sein, wir suchen den Kontakt zum Haupthändler, denn natürlich ist Kommunikation das aller Wichtigste, insofern suchen wir gemeinsam nach Lösungen bei Vertrieb, Miete, Ersatzteilwesen, koordinieren Vorführmaschinen und schmieden vor allen Dingen das Band unter den Händlern und der Zeppelin-Organisation immer fester“. Ein Beispiel ist das neue Angebot an Mietstaplern, welche die 15 Händler zusammen mit der Zeppelin-Organisation aufgebaut haben. „Diese Stapler“, so Bosselmann „können wir an unsere Kunden oder Händlerkollegen sowie an den Zeppelin-Vertrieb vermieten. Ein weiterer Vorteil ist die Flexibilität, dass der Kunde das Gerät jederzeit aus der Miete kaufen kann“. Ein sehr flexibles Modell, von dem

Händler und Kunden durch hohe Verfügbarkeit und günstige Konditionen gleichermaßen profitieren.

Händlerbeirat: Vielfältige Aufgaben

Was sind die Aufgaben eines Händlerbeirates? „Wir beobachten den Markt“, so Michael Langguth „und merken sehr genau, wo unsere Produkte stehen. Hyster ist ein vorzüglicher Verbrenner, die guten E-Stapler bis 4,5 t und die Lagertechnik dürften ruhig noch deutlich stärker im Fokus des Marktes stehen, denn wir müssen uns da nicht verstecken“. Aufmerksame Leser der STAPLERWORLD wissen, dass der ur-amerikanische Hersteller Hyster mittlerweile 98 % aller Geräte für den europäischen Markt auch hier produziert, nämlich in Irland (Frontstapler), Italien (Masate – Lagertechnik, ehemals Ormic und Decca) und in den Niederlanden in Nijmegen die bekannten Schwerstapler und Reachstacker.

Zeppelin koordiniert, und das wird immer wichtiger, die großen Keyaccount-Kunden. „Hier müssen wir Händler voll mit einsteigen“, so Bosselmann „denn zur Flächendeckung sind wir genauso wichtig wie die Zeppelin-Staplercenter. Bisher haben wir uns in vorhandene Keyaccount-Verträge eingefügt. Bei neuen Kunden sind wir als Händlerbeirat mit an Bord und machen die Position der Händler klar.“ Dabei geht es den 15 Händlern, die zusam-



Die Händlerbeiräte (v.l.n.r.):
Torsten Franke, Manfred Bosselmann und Michael Langguth.



men bundesweit rund 300 Mitarbeitern (davon ca. 175 KD-Mechaniker) haben, zum einen um einheitliche Konditionen für Service und Wartung, Reaktionszeiten, Ersatzteilkontingente und vor allem um einen durchgängig hohen Schulungsgrad der Service-Mitarbeiter.

Dazu Torsten Franke: „Ich bin seit eineinhalb Jahren Hyster-Händler und mit diesem Partner heute schon weiter als mit unserem vorherigen Markenpartner. Wir haben Innendienst und Monteure geschult, meine Vertriebsmannschaft hat alle Werke besichtigt und ist nun in der Lage, den Kunden klar zu machen, was man vom fünftgrößten Flurförderzeughersteller der Welt erwarten kann.“

Deutsche Kunden genießen ob ihrer Sonderwünsche weltweit einen, nennen wir es „speziellen“ Ruf. Für Zeppelin und die Händler normales Tagesgeschäft. Bosselmann führt aus: „Unsere Händlerkollegen arbeiten teilweise schon seit 20 Jahren mit Hyster zusammen und haben alle Vertriebsformen er- und überlebt.“



Firmenname	Gründungsjahr	Hysterhändler seit	Geschäftsführer	Mitarbeiter	KD-Monteure	NL	Mietgeräte
AGRAVIS Technik Ahaus-Borken GmbH	1938	2009	Michael Langguth (Verkaufsleiter)	25	19	3	130
Döllstädter Gabelstapler Service GmbH	1947	1997	Jürgen Ludloff	16	8	2	10
EVAUGE Fördertechnik GmbH	1951	2011	Markus Schleifer	70	35	5	350
GS-Gabelstapler Service GmbH	1979	2009	Torsten Franke	29	17	0	190
H.T.C.-Stapler GmbH	1990	2009	Volkmar Hörske, Uwe Thonagel	16	7	0	60
KDTEC Flurförderfahrzeuge Handels GmbH	2002	2005	Udo Keller	28	14	1	164
Kotschenreuther Stapler- & Systemtechnik GmbH	2002	1994	Jochen & Rudolf Kotschenreuther	13	8	0	50
Sachsenstapler Dresden GmbH / Zwickau GmbH	1991	1991	Thomas Heinze	27	14	2	120
Schischke & Conrads GmbH	1990	1996	Leo Schischke, Ulrich Conrads	8	5	0	80
SCN Stapler Center Nord GmbH	1991	2006	Manfred Bosselmann	24	14	3	76
SVS Stapler Vertrieb & Service GmbH	2009	2011	Michael Pfalzgraf	15	7	1	40
Teichmann GmbH	1927	2010	Matthias Teichmann	12	6	0	55
Thünemann Fördertechnik GmbH	1986	2009	Magret & Markus Thünemann	11	7	0	50
WEISZ GABELSTAPLER GMBH	1995	2006	Joachim & Thomas Weisz	8	4	0	35
Wiegiers-Gabelstapler GmbH & Co. KG	1975	2010	Andreas Wiegiers	12	7	0	110

Mit Zeppelin hat Hyster einen Sparringspartner, der sehr gut verdeutlichen kann, was man in Mitteleuropa und speziell im wichtigsten europäischen Markt, nämlich in Deutschland, erwartet. Schließlich sind hier die drei wichtigsten Marktbegleiter zu Hause.“

Counterpart der deutschen Händler ist zunächst Winfried Westhoff als oberster Händleransprechpartner mit seinen beiden Händlerbetreuern Klaus Schönbach und Burghard Funke und natürlich Yvette Körber, die Bereichsleiterin für den Gabelstaplerbereich in Garching.

„Ich habe selten eine so konzentrierte und gut planende Ansprechpartnerin auf Herstellerseite kennengelernt „gibt Torsten Franke zu „sie hat in zwei Jahren erhebliches bewegt und eine sehr effiziente Struktur geschaffen, die uns Händler gleichberechtigt in die Abläufe bei Neu- und Gebrauchsmaschinen, Ersatzteilen und Schulungen einbindet und die mit ihrem Team auch bei Sonderprojekten, engen Lieferterminen und aufwändigen Präsentationen bei Großkunden den richtigen Ton trifft.“



Dazu Manfred Bosselmann: „Alle Händler, egal wie lange sie dabei sind und wie viele Geräte, werden gleich behandelt und haben identische Konditionen – bei Neumaschinen und Ersatzteilen kaufen wir zu den identischen Konditionen ein, wie die Staplercenter von Zeppelin“. Damit lässt sich arbeiten. Dass die Händler allesamt an das webbasierte „Hypass“-Ersatzteil-Bestellsystem angeschlossen sind, das nach Eingabe der Seriennummer sämtliche Maschinendetails Preis gibt und alle Ersatzteile aufschlüsselt, ist nur eine von vielen Vorteilen, die man bei Hyster hat.

Vor allen Dingen gibt es bei Informationen und Schulungen keine Zweiklassengesellschaft. Zeppelin hat unter Frau Körbers Leitung für eine einheitliche Kommunikation zum Markt gesorgt – das war nicht im-

mer so, hingen doch viele Händler jahrelang an den Staplercentern – doch nun sind sie eben immer informationsmäßig wie eingangs bemerkt auf Augenhöhe.

Nur ganz wenige Anbieter, streng genommen nur ein einziger, hat ein ähnlich weitgefächertes Produktportfolio vom Handhubwagen bis zum Reachstacker. Damit sind Zeppelin und seine Händler in der komfortablen Lage, jeden Kundenwunsch befriedigen zu können und das nicht nur mit Gerätetechnik, sondern auch bei Rücknahmen, Finanzierungen, Miete, Überbrücken und Demomaschinen. Dass E-Stapler immer wichtiger im





Portfolio werden ist allen bekannt. Auch die Lagertechnik, die vielen Kunden nicht sofort beim Namen Hyster einfallen mag, kann sich, so Franke, sehen lassen.

Lagertechnik auf dem aufsteigenden Ast

Das Programm reicht vom Niederhubwagen bis zum HRL-Stapler mit lastbegleitender Kabine. Natürlich ist der Systemvertrieb ein meist komplexes Projektgeschäft, bei dem Betreiber, Planer, Hersteller, Systemberater und Händler eng zusammenarbeiten müssen. Sicher muss hier in der Händlerschaft auch noch das ein oder andere erlernt werden, aber auch hier sieht sich der Händlerbeirat als erster Ansprechpartner und koordiniert zur Zeit eine Reise mit allen Vertriebskollegen nach Masate zur Werksbesichtigung und Systemgeräteschulung.



Dazu Langguth: „Wir als Händler sind nahe beim Kunden und erkennen den Bedarfsfall. Nun muss es uns gelingen, zusammen mit den Systemspezialisten von Zeppelin und aus den Werken schnell und professionell zu reagieren. Eine anspruchsvolle Aufgabe, aber wir bekommen das hin, denn der Wille zum Erfolg und zur langfristigen Etablierung der Premiummarke Hyster ist vorhanden und wird von Hersteller, Zeppelin und uns Händlern gelebt – tagtäglich auch wenn es mal, wie überall im Tagesablauf, Probleme geben soll.“

Fazit: 15 unabhängige Handelsunternehmen und die drei Zeppelin-Staplercenter bearbeiten gemeinsam zu einheitlichen Konditionen den anspruchsvollsten europäischen Teilmarkt und werden im Jahr 2011 eine erfolgreiche Bilanz aufweisen können, daran haben die Händlerbeiräte wie Manfred Bosselmann, Michael Langguth und Torsten Franke ebenso Anteil wie ihre 12 Kollegen. Wer weiß, wie anstrengend der Staplervertrieb bei einer wieder gesunden deutschen Wirtschaft ist. Dem wird schnell klar, dass ich die drei Herren eine zeitintensive Zusatzaufgabe aufgebunden haben, die sie aber dennoch mit Stolz erfüllt. Und in modernen Zeiten „blogt“ man nun mit den Kollegen in einem nicht öffentlichen Internet-Blog über Massnahmen, Strategien und Perspektiven – die Zeiten haben sich geändert und das Verständnis für den Markt bei Hersteller, Importeur und Händler auch.

