



Parkett Star 2012
Fachhändler des Jahres

Kundenbezogene Konditionen mit Produktübergreifender Geltung

Es gibt drei gute Gründe, Kunde bei Gebhardt Holzzentrum in Cham zu sein: Einfacher Zugriff auf das umfangreiche Lagerprogramm eines Vollsortimenters, durchgängige Konditionen in allen Sortimenten und 24 Stunden Lieferservice. Christian Meier, Leiter des Produktcenters Boden/Wand/Decke bei Gebhardt Holz-Zentrum (GHZ) in Cham: "Das sind die herausragenden Merkmale des Kundenservice bei GHZ." Den gleichen Service bietet das Schwesterunternehmen Ehmann Holz-Zentrum (EHZ) in Neumarkt. Die beiden Firmen sind in der Auftragsabwicklung EDV-mäßig vernetzt, sodass das Warenmanagement und die Auftragsbearbeitung von den fünf Produktcentern der Gebhardt Corporate Service GmbH in Cham einheitlich abgewickelt werden kann.



Christian Meier, Leiter des Produktcenters Boden/ Wand und Decke.

Mit Übernahme der Firma Ehmann in Neumarkt wurden der Vertrieb, die Auftragsabwicklung und das Warenmanagement bei Gebhardt neu organisiert. GHZ und EHZ sind reine Vertriebsfirmen im Großhandel mit eigenen Mitarbeitern im Innen- und Außendienst. Die elf Außendienstgebiete, die halb Bayern abdecken, teilen sich GHZ und EHZ. Der überregionale Vertrieb der Lagerware läuft über das Schwesterunternehmen Dicke Vertriebsgesellschaft. Für die Auftragsabwicklung und das Warenmanagement wurde die Gebhardt Corporate Service GmbH in Cham gegründet und in fünf Centern entsprechend der Produktgruppen geteilt. Diese sind in die Segmente Holzwerkstoffe, Dekorative Plattenwerkstoffe, Türen, Holzbau/Schnittholz und Boden/ Wand/Decke unterteilt. Jedes Team ist auf seine Produkte spezialisiert und mit einem Leiter und vier bis acht Mitarbeitern organisiert. Sie sind neben administrativen Aufgaben für fachlich fundierte Produktankünfte oder Sonderbestellungen zuständig.

„Die wichtigsten Instrumente, die unsere Kunden brauchen sind das Bestellprogramm, daraus das Lagerprogramm und der Ordner mit den Produktgruppen und Herstellerpreislisten. Artikel im Lagerprogramm sind nicht an Mindestabnahmemengen gebunden, in der beschriebenen Qualität vorrätig und meist binnen 24 Stunden lieferbar,“ erklärt Christian Meier, Leiter des Produktcenters Boden/Wand/Decke kurz das System bei GHZ/EHZ.

Um die Preisthematik in den Griff zu bekommen und die Bestellung für den Kunden zu erleichtern, führte GHZ vor drei Jahren kundenbezogene Konditionen ein, die Produktgruppen übergreifend gelten. Der Kunde erhält entsprechend seines Gesamtumsatzes bei GHZ/EHZ seine persönlichen Rabatte, die jährlich überprüft werden. Das erspart lästige Preisdebatten bei jedem neuen Auftrag. Anhand des im Bestell- und Lieferprogramm ausgewiesenen UVP, kann er nun schnell den für sich gültigen Einkaufspreis ermitteln. Seine Angebotskalkulation wird dadurch deutlich erleichtert

Die Unterlagen sind übersichtlich und so klar wie eine Excel-Liste mit Angaben zum Produkt und der unverbindlichen Preisempfehlung strukturiert, dass das Zusammenstellen der Bestellung rasch und mühelos erfolgen kann. Der Parkettkunde kann dann zu den selben Konditionen, Türen oder Holzwerkstoffe auch in kleinen Mengen gleich mitbestellen und bekommt alles aus einer Hand meist am nächsten Tag geliefert. Den Auftrag kann der Besteller dann über den Innen- oder Außendienst und 24 Stunden am Tag direkt über sein Login per Internet übermitteln.

Bestellprogramm und Lagerprogramm sind auch online verfügbar. Hier besteht im Gegensatz zur Printausgabe die Möglichkeit, neben den wichtigsten Angaben zum Produkt auch das passende Oberflächenfoto und im Bereich Boden/Wand/Decke ein Wohnraumfoto in Vergrößerung ab-

KATEGORIE
BESTE
KUNDENBINDUNG





Das Gebhardt-Bodenbelagsangebot setzt sich aus Produkten von acht Herstellern zusammen.



Lagerware ist in der Regel innerhalb von 24 Stunden beim Kunden.

zurufen. Zusätzlich ist ein Oberflächenbuch als PDF angelegt, in dem alle Bilder zusammengefasst wurden. „Damit sind die meisten Fragen zur Optik geklärt“, unterstreicht Meier. Im Musterservice kann der Kunde zudem jederzeit kostenlos Muster bestellen oder mit seinem Endkunden die Ausstellung in Cham beziehungsweise Neumarkt besuchen. Die Beratung von Endkunden durch GHZ/EHZ ist allerdings ausgeschlossen.

In der 800 m² großen Ausstellung in Cham sind die 255 Oberflächen der Lagerware einsehbar. Davon sind 87 Muster aus dem Bereich Parkett. Sie werden in Ständern oder Ausziehschüben präsentiert. Über der Ware ist der dazugehörige Hersteller mit Logo auf einem eigens von GHZ kreierten hochwertigen Textilbanner erkennbar. In Neumarkt wurde die Ausstellung auf einer Flä-



Für die Betreuung der inzwischen 60 Studio-Kunden ist ein Gebhardt-Mitarbeiter zuständig.

che mit 300 m² für Bodenbeläge und Türen gerade neu arrangiert. Die Ausstellung wendet sich an Handwerker, Händler und Architekten. In der Gestaltung entspricht sie dem Stil des neuen Studiokonzeptes. Die Module sind beispielhaft und auch auf kleinere Flächen übertragbar.

Direkt auf die Kundenwünsche zugeschnitten, wurden speziell im Bodenbelag verschiedene Shop-Präsentationen entwickelt, die der Kunde ganz individuell zusammenstellt und ordert. Zur Auswahl stehen die bewährten und laufend weiterentwickelten Ständer mit Belagsmustern, dazu gehören hochwertige Stoff-Banner nach Kundenwunsch mit dem Hersteller-Logo und einem Emotionalität beinhaltenden Bild als Eyecatcher. Für Kunden, die ihre Ware räumlich größer und hochwertiger präsentieren wollen, entwickelte



Auftragsabwicklung und Warenmanagement sind bei Gebhardt zentral gebündelt.

GHZ/EHZ zudem hochwertige Schubschränke. Mindestens 5 dieser Schränke mit etwa 1000 Oberflächen Inhalt stehen dann in einem als Studio eingerichteten Bereich des Geschäftes. Ein Mitarbeiter bei GHZ ist nur für die Betreuung der inzwischen 60 Studiokunden zuständig. Räumlich und konditionell noch besser ausgestattet sind dann Kunden mit Weitzer Parkett Exklusivvertrieb.

Die ausschließlich gewerblichen Kunden aus dem Baustoffhandel, Handwerk und Baumarkt unterstützt und betreut GHZ/EHZ intensiv in der Vermarktung. Die Ausstattung mit Ausstellungsmobiliar, dazu die individuelle Betreuung von Studiokunden und Büromaterial mit CI-Ausstattung und Beratungsgutscheinen sind nur einige Beispiele. In Zusammenarbeit mit den ▶

Gebhardt Holz-Zentrum GmbH

Thiersteiner Straße 9
93413 Cham-Altenmarkt
Tel.: 09971 - 88 10
Fax: 09971 - 88 11 11
E-Mail: info@ghz-cham.de
Internet: www.ghz-cham.de

Geschäftsführer: Christian Lex
Mitarbeiter: 135
Lager: 35.000 m² Halle
Zertifizierung: RAL, FSC, PEFC
Kooperation: Holzring
Umsatz 2011: 60 Mio davon Boden 8,5 Mio

Ehmann Holz-Zentrum GmbH

Goldschmidtstraße 26
92318 Neumarkt/Opf.
Tel.: +49. 91 81/29 75-0
Fax: +49. 91 81/29 75-43
E-Mail: info@ehz-neumarkt.de
Internet: www.ehz-neumarkt.de

Geschäftsführer: Sebastian Perzl
Mitarbeiter: 47
Lager: 10.000 m² Halle
Zertifizierung: RAL, FSC, PEFC
Kooperation: Holzring



Herstellern bietet GHZ/EHZ diese Materialien zu sehr preiswerten Konditionen an.

Für die Kundenbindung und Gewinnung in seinem Bereich nicht unerwähnt lassen möchte Christian Meier die Vorteile die sich aus der Zusammenarbeit mit dem Schwesterunternehmen Dicke Vertriebsgesellschaft (DVG) ergeben. Dicke war mit seinem Portfolio an Schichtstoffoberflächen als dekorative Ergänzung für Händlerkollegen gedacht. Inzwischen übernimmt die DVG für GHZ und EHZ den überregionalen Vertrieb der Lagerware und ist der Zugang zu einer weiteren Kundengruppe, die Ladenbauer.

Diese erkennen, laut Meier, zunehmend den Vorzug des Vollsortimenters. Sie nutzen die Gelegenheit bei der Bestellung ihrer Dekorelemente weitere Produkte wie Türen oder Bodenbeläge auch in kleineren Mengen aus dem Lagertortiment beilegen zu können. „Gerade diese unkomplizierte quer durch die Sortimente vernetzbare Bestellmöglichkeit, bindet die Kunden im Unternehmen und bringt uns Zuwächse,“ weiß Sebastian Perzl, Geschäftsführer von EHZ, aus Erfahrung.

GHZ und EHZ sind zwar eigenständige Unternehmenszweige, aber EDV-mäßig vernetzt. Somit kann die Auftragsabwicklung zentral vom Produktcenter in Cham gesteuert werden. Das sichert im Austausch die ständige Verfügbarkeit des Lagerprogramms und sorgt durch die computergesteuerte Warenlogistik für eine hohe Auslastung der Lieferfahrzeuge und kurze Lieferzeiten. Die Kommissionierung und Annahme im Lager erfolgt im Drei-Schichtbetrieb. Damit sind

regionale Lieferungen aus Lagerbeständen bei Bestellung bis etwa 14.00 Uhr meist am nächsten Vormittag beim Kunden. Im eigenen Fuhrpark sind 10 LKW's mit Hebebühne in Neumarkt und 25 in Cham, die für eine Lieferung binnen 24 - 48 Stunden sorgen.

Im Produktcenter Boden/Wand/Decke sind insgesamt 8 Personen für das Warenmanagement der etwa 1.000 Lagerartikel zuständig, im Schnitt etwa 80.000 m² Bodenbeläge der Artikelgruppen Parkett, Massivdielen, Laminat, Kork, Linolium, Vinyl und elastischen Belägen plus Zubehör. Eine Sortimentserweiterung, besonders im Bereich Landhausdielen, ist für 2012 geplant. Das Lager in Cham hat eine Größe von 35.000 m² und in Neumarkt von 10.000 m² unter Dach.

Zum Vertrieb der Lagerartikel kommen noch 30% Kommissionsbestellungen. Derzeit werden zu 90% Markenprodukte von 8 Herstellern vermarktet. Das Umsatzvolumen für 2011 im Bereich Bodenbelag wird bei GHZ und EHZ zusammen mit 8,5 Millionen veranschlagt.

Von den etwa 800 - 900 GHZ/EHZ-Kunden im Bereich Bodenbelag der jährliche Partner-Talk gut angenommen wird. Hier werden Neuheiten im Bereich Produkte und Hersteller vorgestellt, sowie in Fachvorträgen rechtliche und betriebswirtschaftliche Themen für die Betriebsführung angeschnitten. „Diese Veranstaltung ist mit etwa 150 Teilnehmern gut besucht und wird als gewinnbringender Erfahrungsaustausch gesehen,“ weiß Meier aus Gesprächen.





Parkett Star 2012
Fachhändler des Jahres



**Gebhardt Holz-Zentrum,
Cham-Altenmarkt**

Beste Kundenbindung

Prämiert von ParkettMagazin

Europas große Fachzeitschrift für
Holz-, Kork- und Laminatbeläge