

Auf ein Wort Zuhören für Top-Qualität

Miteinander reden ist oberstes Gebot. Im schnellen Speditionsalltag kostet das wertvolle Minuten. Diese Zeit investiert die BTK für gute Qualität in effektive Kommunikation mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern.



„Ich muss aufhören, mein Chef steht vor der Tür“, mit diesen Worten reißt Andreas Heyder auf dem Parkplatz bei Nürnberg die Sattelzugtür auf und seine Telefonstöpsel aus dem Ohr. Er ist Fahrer bei der BTK und ein Besuch vom Chef ist nichts Ungewöhnliches. Denn nach der Devise „Miteinander reden“ nutzt Geschäftsführer Bernhard Reichert jede Gelegenheit für ein Gespräch.

Soviel Zeit muss sein

Rund 170 Mitarbeiter sind bei der BTK auf deutschen und mitteleuropäischen Strecken unterwegs. Als Fahrer sind sie Teil einer derzeit 250 Mitarbeiter starken Belegschaft, die sich von der Auftragsannahme bis zur Auslieferung für einen reibungslosen Ablauf einsetzt. Die tägliche

Kommunikation hält alle zusammen. In jedem Gespräch filtern sie heraus, was für den Moment wirklich wichtig ist. Nach dem Prinzip „Gehört und verstanden“ entwickelt jeder Mitarbeiter gemeinsam mit Kollegen, Partnern oder Kunden Lösungen mit konkreten Aktionen. Dieser zielgerichtete Informationsaustausch sichert auf allen Ebenen des Unternehmens die Qualität der Logistikdienstleistung.

Dialog statt Diskussion

„Nur wenn wir einander wirklich zuhören, miteinander denken und gemeinsam nach Lösungen suchen, sind wir langfristig erfolgreich“, erklärt Reichert den intensiven Dialog in seinem Unternehmen.

Sehr geehrte Leserinnen und Leser, mit zertifizierten Prozessen allein ist die Qualität noch nicht in Stein gemeißelt. Täglich hinterfragen wir jeden einzelnen unserer Handgriffe.

Wir wechseln dazu gerne die Perspektive und betrachten die Dinge aus einem anderen Blickwinkel. Denn erst aus Sicht unserer Kunden, Partner und Mitarbeiter können wir erkennen, wie wir unser Unternehmen am besten weiterentwickeln.

Für Gesprächsstoff sorgt auch dieses Jahr die mittlerweile sechste Ausgabe des „Infoblitz“. Wir zeigen Ihnen diesmal, wie wir als Unternehmen kommunizieren, welche Perspektiven wir unseren Mitarbeitern bieten und berichten mit einem Gastkommentar von LBS-Geschäftsführerin Edina Brenner über das Thema Paletten.

Wir freuen uns auf das Gespräch mit Ihnen und wünschen viel Spaß beim Lesen.



Bernhard Reichert, Josef Heiß und Franz Weiß

B. Reichert *Franz Weiß*
Josef Heiß

Fortsetzung von Seite 1

Der Dialog leitet sich vom griechischen Dia (= durch) und lo-gos (= Wort) ab. Das bedeutet Informationsfluss durch gesprochene und vor allem verstandene Worte. Im Gegensatz zu detailverliebten Diskussionen (lateinisch: discutere = zerlegen), in denen es häufig nur darum geht, den eigenen Standpunkt zu verteidigen. Um Inhalte zu teilen, hören die Mitarbeiter der BTK in erster Linie aktiv zu und nehmen dabei den anderen ernst.

So konkret wie's geht

Auf allen Ebenen des Unternehmens ergeben sich täglich neue Aufgaben. Wer dabei zuhören kann und Klartext spricht, vermeidet teuren Zeitverlust durch Missverständnisse. Kostenbewusst und qualitätsorientiert fördert die Geschäftsleitung gute Kommunikation in allen Bereichen. Personalleiter Franz Weiß hört in jedem Mitarbeitergespräch genau hin. Wünsche

und Ideen nimmt er ernst, weil er das hohe Potenzial für das Unternehmen kennt. Genauso unterstützt Geschäftsführer Josef Heiß seine Vertriebsmannschaft und die Mitarbeiter in der Disposition in ihren täglichen Gesprächen mit den Kunden. An den Schnittstellen zwischen Fahrer und Disponent sowie zu Abteilungen wie Versicherung oder Lademittel hält Reichert alle Mitarbeiter zu lösungsorientiertem Austausch an.

Instrumente greifen ineinander

Im Hintergrund liefert die interne Kommunikation allen Mitarbeitern zielgruppenorientiert Informationen. Herzstück ist das selbstprogrammierte Intranet. Damit es kein Friedhof für veraltete Dokumente ist, lässt es sich von jedem Mitarbeiter pflegen und aktualisiert sich durch intelligente Verknüpfungen zum Teil von selbst. Individuelle Filter geben Antworten auf die Fragen: Was ist neu? Wer macht was, wann, wo und mit wem? Wie machen wir das genau? Den elektronischen Informationsfluss ergänzt in

verschiedenen Foren das gesprochene Wort. Vier- bis sechsmal im Jahr trifft sich die Rosenheimer Belegschaft zur Betriebsversammlung. Themen, die sich weder im großen Kreis noch im Vieraugengespräch mit dem Vorgesetzten besprechen lassen, finden in extern moderierten Betriebsklimameetings ein geschütztes Forum. Fahrertreffen bringen mindestens einmal im Jahr bis zu 70 Kollegen zusammen. Unterm Jahr informiert der monatliche Fahrerbrief über Betrieb und Branche. All diese Instrumente erzeugen ein Wir-Gefühl, das jeden Einzelnen motiviert, sein Bestes für das Unternehmen zu geben.

In logischer Konsequenz sicher

Mit dieser dialogorientierten Führungskultur wird der zuverlässige Warentransport von A nach B zur selbstverständlichen Nebensache. Denn die durchdachte Informationslogistik gibt allen Beteiligten der Logistikkette die Sicherheit, dass auf die BTK als Dienstleister und Arbeitgeber Verlass ist.

Talente auf dem Karrierepfad

Geld, Sicherheit und Anerkennung sind nicht alles. Mitarbeiter brauchen Zukunftsperspektiven. Deshalb spielt bei der BTK die Weiterbildung eine große Rolle.

Der Beschäftigungsindex der Arbeitsagentur erreichte im August ein neues Hoch. Viele Branchen suchen Personal. Bei Speditionen ist die Nachfrage im Vergleich zum Vorjahr um ein Viertel gestiegen. Die BTK entzieht sich dem Arbeitsmarktkampf durch Förderung der eigenen Mitarbeiter.

Handeln ist gefragt

In der Dienstleistung zählen exzellente Mitarbeiter, die Kundenwünsche verstehen und erfüllen. Motiviert sind sie, wenn sie die Arbeit als sinnvoll empfinden, sich verantwortlich fühlen dürfen und Leistung auf ehrliche Anerkennung trifft. „Bei uns dürfen alle, die können und wollen“, erklärt Franz Weiß, Geschäftsleiter Personal und Finanzen. „Dabei ist nicht nur Mitdenken, sondern auch Mithandeln gefragt.“ Die Handlungskompetenz baut er mit Weiterbildung aus. Dass dieses Konzept aufgeht, zeigt die Anzahl der Hand-

lungsvollmachten, die sich im Februar mit vier neuen auf insgesamt acht gesteigert hat.

Wacher Blick für Talente

Mindestens einmal im Jahr und zusätzlich bei Bedarf stimmen Vorgesetzte und Mitarbeiter gemeinsam Maßnahmen im Hinblick auf individuelle Ziele ab. Regelmäßige Gespräche verdeutlichen, welche Kenntnisse, Fähigkeiten oder persönliche Qualifikationen der Einzelne für heutige oder zukünftige Anforderungen braucht. „Wichtig ist, dass wir Potenziale erkennen“, betont Weiß. „Wir sind offen für Ideen und häufig ergeben sich daraus neue Perspektiven.“

Doppelter Einsatz

Vom Tagesseminar bis zur 2-jährigen Fortbildung schätzt und unterstützt die BTK persönliches Engagement. Auf allen Ebenen finden sich Betriebs-, Handelsfach- und Verkehrsfachwirte



oder Industriekraftverkehrsmeister, die ihren Abschluss berufsbegleitend absolviert haben. Stück für Stück ergänzen kleinere Bausteine individuelle Kompetenzprofile. Dazu gehören fachliche Themen, Angebote zu Kommunikation oder Führung sowie zeitnahe Schulung der Fahrer nach Berufskraftfahrer-Qualifikationsgesetz.

Gute Aussichten

Alle können sich bei der BTK weiterentwickeln. Die Aussicht motiviert jeden Einzelnen. Und am Ende profitiert der Kunde. Denn motivierte und gleichzeitig qualifizierte Mitarbeiter mit aktuellem Wissensstand und effizienten Methoden sichern die zuverlässige Dienstleistung.

IM DIALOG

Edina Brenner ist Geschäftsführerin beim Landesverband Bayerischer Spediteure (LBS) e. V. Wir möchten wissen, wie sie die aktuelle Palettenproblematik sieht.

INFOBLITZ: Was ist aus Ihrer Sicht das größte Problem beim Palettentausch?

BRENNER: Für unsere Mitglieder ist die Palette ein Teil der Ware, die sie transportieren. Trotzdem wird die Kostenproblematik nicht zwischen Verlager und Empfänger, sondern auf dem Rücken der Spediteure ausgetragen. Das ist seit Jahrzehnten das Problem im Palettentausch.

INFOBLITZ: Stellen Sie positive Tendenzen fest?

BRENNER: Mit einem Gutachten hat unser Bundesverband DSLV die Kostenverteilung dokumentiert und damit zum Beispiel den Leitfaden zur Klassifizierung der Palettenqualität angestoßen. In diesem Prozess haben wir gesehen, dass die Bereitschaft der Verlager und Empfänger, sich mit der Problematik auseinanderzusetzen und sich an den Kosten zu beteiligen, steigt.

INFOBLITZ: Welche Rolle übernimmt dabei ein Verband wie der LBS?

BRENNER: Wir bündeln die Interessen unserer Mitglieder und bringen zu firmenübergreifenden Themen die richtigen Partner an einen Tisch. So beteiligte sich am Projekt zur Klassifizierung der Palettenqualität zum Beispiel der Lenkungsreis Supply Chain, in dem Vertreter aus Markenartikelindustrie und Handel bereits mit Speditionen zusammenarbeiten.

INFOBLITZ: Klassifizierte Palettengüte ist ein erster Schritt. Was sind weitere Kernthemen für die Lösung des Problems?

BRENNER: Für neue Wege in der kooperativen Palettenbewirtschaftung müssen Industrie, Handel, Speditionen, Kooperationen und Verbände neben den Empfehlungen für die Klassifizierung der Palettenqualität vor allem gemeinsam Prozesse bewerten, rechtliche Rahmenbedingungen klären und die Kosten betrachten.

INFOBLITZ: Wie kann der Verband aktuell diesen Prozess aktiv unterstützen?

BRENNER: Im Speditionsalltag hilft der von allen akzeptierte Leitfaden im Gespräch mit Verladern. Deshalb müssen wir diesen jetzt bei unseren Mitgliedern aktiv vermarkten und gleichzeitig als Interessensvertretung mit Industrie- und Handelsverbänden in Kontakt bleiben.

INFOBLITZ: Frau Brenner, wir danken Ihnen herzlich für das Gespräch

Zwischen allen Fronten Spediteure im Kampf um Paletten

11 Bretter, 78 Nägel und 9 Klötze sind mit Güteklammer eine Europalette und der Alptraum vieler Spediteure. Ein Tausch ohne Qualitätsbewusstsein setzt einen kostenintensiven Teufelskreis in Gang.



Berufskraftfahrer wuchten im Lager des Empfängers bis zu 20 Kilo schwere Paletten aus dem Stapel. Nur mit diesem körperlichen Einsatz kann die BTK über alle Touren einen wirtschaftlich vertretbaren Schnitt von gleichwertig getauschten Paletten halten. Für den Rest gibt es im besten Fall einen 1:1 Palettenschein. Bei der nächsten Ladestelle hat der Disponent die Qual der Wahl. Entweder nimmt er den Umweg zur Aufnahme fehlender Paletten in Kauf oder die BTK kann den vereinbarten Zug um Zug-Tausch nicht durchführen und verschuldet sich.

Schwarzer Peter im Kreislauf

1961 haben sich einige europäische Eisenbahnen aus der Union internationale des chemins de fer (UIC) auf Standards für tauschbare Paletten geeinigt. Seit Mitte der 70er-Jahre wacht der europäische Dachverband EPAL über das System. Die Norm UIC 435-4 unterscheidet in tauschfähig oder nicht tauschfähig. Welchen Wert die Palette besitzt, bleibt dem Unternehmen überlassen. Manche Warenempfänger lehnen ihre Verantwortung für Qualitätsverlust und Schwund einfach ab. Dadurch bleiben neben dem Verwaltungsaufwand Umwege, blockierte Ladeflächen durch abgelehnte Paletten oder Ersatzbeschaffungen am Spediteur hängen.

Kostenintensiver Nebenjob

„Wir bewegen jährlich rund 1,7 Millionen Europaletten“, erklärt Geschäftsführer Bernhard Reichert. „Diese müssen wir verwalten, kontrollieren und teilweise im eigenen Lager

sortieren.“ Das Fraunhofer Institut für Materialfluss und Logistik IML berechnete unlängst die Kosten pro Umlauf einer Palette. Den Löwenanteil tragen Speditionen mit 2,49 bis 3,01 Euro. Die Kosten für Verlager liegen zwischen 1,01 und 1,40 Euro und für Empfänger bei maximal 55 Cent. Deswegen sind inzwischen Länder wie Dänemark, Italien und die Schweiz aus dem Tausch ausgestiegen. Auch in Deutschland schlägt die Diskussion auf Unternehmens- und Verbandsebene immer wieder hohe Wellen.

Pflicht und lästige Kür

Der Ausstieg aus dem Tauschsystem ist Vision. Speditionsalltag ist der Appell an Verlager und Empfänger, mehr Verantwortung für den Palettentausch zu tragen. Eigene Maßnahmen mildern den betriebswirtschaftlichen Schaden. Bei der BTK geben Fahrer Palettenprobleme ohne Diskussion an die Rosenheimer Zentrale weiter. Hier kümmert sich kurzfristig der Disponent um eine Lösung und der Kundenbetreuer spricht wiederkehrende Probleme auf Versandleiterebene an. Für ausreichende Qualität und Menge greift die BTK auf den Palettenpool der Paki Logistics GmbH zu oder nutzt Depots im Palettenclearing der ELVIS AG. „Unsere Pflicht ist der physische Transport von Waren. Im Spannungsfeld zwischen Verkäufern und Käufern von Waren bleibt die Palette lästige Kür“, erklärt Reichert. „Vor allem der zusätzliche Kommunikationsaufwand an allen Fronten, mit dem wir Lösungen für unsere Kunden finden, kostet Zeit.“

Unterwegs mit Kühlschränken

Mit Fachkundeprüfung und unbefristeter Abfalltransportgenehmigung übernimmt die BTK seit November Kühlgeräte für fünf Bundesländer.

Registriert im elektronischen Abfallnachweisverfahren (eANV) bei der Zentralen Koordinierungsstelle Abfall (ZKS Abfall) laufen alle Begleitscheine der Entsorgung über ein gesich-

ertes Postfach. Das System verarbeitet die Dokumente ohne Zeitverlust oder Medienbrüche inklusive der seit Anfang Februar erforderlichen elektronischen Signatur. „Damit haben wir unser Angebot in der Logistikkette um einen weiteren Baustein ergänzt“, erklärt Geschäftsführer Bernhard Reichert. „Und das erforderliche Nachweisverfahren in unsere modernen IT-gestützten Prozesse integriert.“



Sichtbar mit Zertifikat

Frisch zertifiziert, aktiv im Palettenclearing und gemeinsam auf der Messe. Im Verbund stark. Das ist die BTK in der ELVIS AG.

anderen mittelständischen Speditionen sind wir gegenüber den großen Anbietern am Markt nicht nur effizienter und wettbewerbsfähiger, sondern auch sichtbarer.“

Das erste Drittel der 91 Systempartner im Europäischen Ladungsverband Internationaler Spediteure wurde im Juni nach ISO 9001:2008 (Qualitäts-Management-System), ISO 14001:2004 (Umwelt-Management-System) inklusive AJA Green Logistics und SQAS (Safety and Quality Assessment System der chemischen Industrie) zertifiziert. Als aktiver Systempartner engagiert sich die BTK zudem als eines von bundesweit 43 Partnerdepots. Sie übernimmt pro Monat im Postleitzahlenbereich 80 bis 85 rund 70 Paletten von Partnern und speist selbst 300 Paletten in das webbasierte Clearingsystem ein. In diesem starken Verbund zeigte sich die BTK dieses Jahr erstmals auf der Branchenleitmesse Transport Logistic in München. „Im Schulterschluss mit



Sicher auf Abstand

Mit einer Pilotgruppe von sechs Neufahrzeugen testen Fahrer im September den Abstandsregeltempomat mit Notbremsfunktion.

Radar- und Infrarotsysteme messen den Abstand zum vorausfahrenden Fahrzeug und der Tempomat bremst oder beschleunigt automatisch. Wenn sich diese Technologie bei den Fahrern bewährt, ersetzen Neuzulassungen mit Adaptive Cruise Technologie (ACC) mit fünf Fahrzeugen pro Monat die gesamte Flotte. Damit erfüllt der Fuhrpark mit 150 geleasteten Fahrzeugen Anfang 2014 ein Jahr früher als vorgeschrieben die gesetzliche Pflicht. Denn ab dem 1. November 2015 müssen laut EU alle neuzugelassenen Nutzfahrzeuge mit Spurhalte- und Notbremsystem ausgerüstet sein.

Besuchen Sie unsere neue Internetseite

www.btk.de

ÜBER DIE BTK

Die BTK Befrachtungs- und Transportkontor GmbH mit Sitz in Rosenheim ist ein Logistikdienstleister mit Komplettlösungen auf innerdeutschen und mitteleuropäischen Relationen. Mit rund 280 Mitarbeitern, 150 eigenen Sattelzügen und moderner Informationstechnologie bietet die BTK zuverlässige Laderaumgestaltung für Industrie und Handel. Zu den langjährigen Referenzkunden zählen die SCA mit den Unternehmensbereichen Packaging und Hygiene Products, RKW und Wepa.



IMPRESSUM

BTK Befrachtungs- und Transportkontor GmbH
Dr.-Steinbeißer-Straße 2 | D-83026 Rosenheim

Telefon: +49-08035-900 0
Telefax: +49-08035-900 100
E-Mail: info@btk.de | Internet: www.btk.de

Verantwortlich für den Inhalt: Bernhard Reichert
Konzept & Redaktion: Gisela Blaas,
COM.SENSE PR, Augsburg