

Jörg Baumann von BAUMANN excellence im Interview mit Gerd Niedernhuber, kaufmännischer Vorstand der PM International GmbH, und Carl Van Cleef, Logistikleiter.



Carl Van Cleef, Jörg Baumann (v.l.)

**1. PM International zählt zu den führenden europäischen Direktvertriebsunternehmen. Wie möchten Sie Ihr Unternehmen vorstellen?**

*Niedernhuber:* Wir vertreiben Nahrungsergänzungsmittel und Kosmetikprodukte. Direktvertrieb heißt in erster Linie, dass unsere Produkte nicht über Handelsketten vertrieben werden. Zu uns kommen Vertriebspartner, sprich freie Handelsvertreter. Das kann eine Apotheke, ein Vericherungskaufmann oder ein Psychotherapeut sein. Wir in Speyer sind das europäische Headquarter und beliefern überwiegend die Schwester-gesellschaften in Europa. Von Deutschland ausgehen sogenannte Bulk-Lieferungen direkt an die Vertriebsgesellschaften in anderen Ländern.

**2. Um eine Einschätzung zu haben, wie groß Ihre Logistik ist: Wie viel Pakete verlassen täglich Ihren Standort?**

*Van Cleef:* Momentan durchschnittlich 750 Pakete pro Tag. Montags haben wir unsere Hoch-Zeit, weil wir Abos verkaufen, dann werden bis 1200 Pakete verschickt.

*Niedernhuber:* Aber der Großteil der Ware wird palettenweise an unsere Schwestergesellschaften in Europa verschickt.

**3. Also steuern Sie an diesem Standort einen Speditions- und einen Paketversand.**

*Niedernhuber:* Richtig, der Speditionsversand beläuft sich auf ca. 65 - 70 % unseres Geschäfts. Wir als Headquarter produzieren, lagern, verpacken und beliefern neben unseren Kunden alle anderen europäischen Lager.

**4. Seit 1993 existiert das Unternehmen. Wie ist das Unternehmen gewachsen?**

*Niedernhuber:* Es ging wirklich klein los und hat sich mit Schwerpunkt Rheinland Pfalz relativ schnell ausgeweitet. Schon 1994 gab es schon die erste Schwestergesellschaft in Polen. Und dann ging's weiter.

*Van Cleef:* Rolf Sorg, der Gründer von PM International, hat damals selbst die Pakete gepackt, er kennt das.

**5. Arbeiten Sie mit Ihren Lieferanten in Fragen der Versandlogistik zusammen?**

*Niedernhuber:* Wir bekommen unsere Produkte von unseren Lohnherstellern in Verpackungseinheiten mit je 6, 12 oder 24 Stück. Die gehen dann direkt zur Schwestergesellschaft. Dagegen werden Bestellungen für Endkunden oder Vertriebspartner einzeln verpackt. Die Verpackungseinheiten pro Palette sind normiert, so dass alles optimal in Bulk Container passt, ohne Luft oder Füllmaterial. Da wir relativ viel per Luftfracht versenden, wäre das viel zu teuer.

*Van Cleef:* Zum Beispiel: Unsere Standardpalettenmenge für unser Fitline-Produkt "Restorate" ist 2304 Packungen. Aber wenn die Lieferung nach Japan per Luftfracht gehen soll, packt der Hersteller nur 2016 Stück auf die Palette, damit die Höhe unter 1,60 Meter bleibt und direkt für die Sendung per Luftfracht fertig ist. Die Versandgrößen sind länderabhängig und werden mit den Herstellern abgesprochen.

**6. Benutzen Sie als Ladungsträger im Export Nonwood-Paletten?**

*Van Cleef:* Als ich bei PM angefangen habe, hatten wir sechs verschiedene Palettenarten. Dann kamen die neuen Einführungsrichtlinien für Packmittel aus Vollholz und ich sagte stopp. Inzwischen nutzen wir nur noch die IPPC Standard-Palette, auch in Europa.

**7. Wie lange sind Sie schon im Bereich Logistik tätig?**

*Van Cleef:* Ich bin seit acht Jahren bei PM International. Davor war ich 14 Jahre lang bei einem anderen Direkt Marketing Unternehmen. Ab und zu denkt man, man hat schon alles gesehen - dann kommt wieder was Neues. Man muss flexibel bleiben.

**8. Herr Niedernhuber, Verpackung steht oft in einem Spannungsfeld zwischen Marketing, Einkauf und Logistik: Welche Anforderung hat Vorrang für Sie?**

*Niedernhuber:* Als kaufmännischer Vorstand untersteht mir alles, was nicht mit Sales und Marketing zu tun hat. Meine Prio eins ist: Die Verpackung muss unbeschädigt beim Kunden ankommen. Eine beschädigte Verpackung führt zu Reklamationen, das kostet sehr viel Geld und zerstört die Kundenzufriedenheit. Das zweite ist Abwägungssache: Ich persönlich würde auf den Preis gehen. Die Umverpackung wird vom Kunden aufgerissen, aufgeschnitten und meistens vernichtet.

Was das Marketing angeht: Sie haben vielleicht im Internet gesehen, wie unsere Produkte aussehen. Wir haben gerade ein Re-design von unseren Hauptprodukten gemacht. Unsere Präsentationsverpackung spiegelt den Gesundheitsgedanken wieder und ist modern und farbenfroh. Damit sind wir auf einem guten Weg.

**9. Noch mal zur Transportverpackung: Ich habe die Erfahrung gemacht, dass manche Firmen die Qualität ihrer Verpackung überdimensionieren.**

*Van Cleef:* Wir bieten hochwertige Produkte an. Auch wir nutzen jede Möglichkeit, Kosten zu sparen, aber nicht auf Kosten der Qualität. Wenn unser Paket ankommt, ist das manchmal der erste Kontakt, den der Kunde zu uns hat.

*Niedernhuber:* Und das sollte nicht der letzte sein!

**10. Was sind Ihre Pläne für die Zukunft Ihres Headquartiers?**

*Niedernhuber:* Dieses Jahr bauen wir hier in Speyer eine 3. Lagerhalle als erste Erweiterung. Aber wir haben letztes Jahr umstrukturiert: Bislang war hier der Hauptsitz, der die ganze Welt mit unseren Produkten versorgt hat. Inzwischen haben wir ein Headquarter in Amerika und ein Asia Pacific Headquarter eröffnet. Das bedeutet, dass wir hier von den Warenströmen entlastet werden. Im Moment ist unsere Hauptaufgabe, die Warenflüsse zu den neuen Headquartiers zu optimieren.

Jörg Baumann von BAUMANN excellence im Interview mit Gerd Niedernhuber, kaufmännischer Vorstand der PM International GmbH, und Carl Van Cleef, Logistikleiter.

**11. Wie viel Packplätze haben Sie derzeit?**

*Van Cleef:* Wir haben sechs Packplätze und einen Kommissionierbereich. Dort wird die Ware laut Kommissionierschein zusammengestellt, das Gewicht kontrolliert und eingescannt. Dann geht die Ware zur Packstation. Der Packer entscheidet, welche Kartongröße optimal ist und macht die Ware versandfertig. Wir bieten drei Paketdienste zur Auswahl an: Innerhalb Deutschlands DHL, fürs Ausland FedEx oder UPS.

*Niedernhuber:* Es ist wichtig, dass die Pakete zuverlässig ankommen. Wir haben bereits mit verschiedenen Paketdiensten gearbeitet und festgestellt, dass es Unterschiede im Preis aber auch in der Zustellqualität gibt. Derzeit arbeiten wir mit DHL zusammen.

**12. Sie sagten, dass Ihnen die Schadens- und Reklamationsquote wichtig ist. Wie hoch ist sie aktuell?**

*Van Cleef:* Bei ca. 12000 Paketen pro Monat haben wir vier Reklamationen, meistens wegen Transportschäden.

**13. Das ist bemerkenswert wenig.**

*Van Cleef:* In den meisten Fällen liegt der Fehler bei den Logistikunternehmen. Bei uns ist alles durchgeplant und dokumentiert, jeder Mitarbeiter hat eine Nummer. Wenn ein Packer ein paar Monate hintereinander Reklamationen verursacht, bekommt er eine Schulung.

**14. Wie polstern Sie Ihre Ware?**

*Van Cleef:* Wir benutzen inzwischen PadPak von Ranpak, das schützt unsere Produkte optimal. Luftpolster und Styroporchips waren nicht zufriedenstellend. Ranpak hat unsere Leute geschult. Die Packer wissen, dass ein Paket nach Namibia mehr aushalten muss als eins mit Bestimmungsort Stuttgart. Dann polstern sie mehr, so sind sie geschult.

**15. Sie legen sicher Wert auf gleichbleibend zuverlässige Mitarbeiter.**

*Niedernhuber:* Ja, wir haben keine Zeitarbeitnehmer, sondern festangestellte Mitarbeiter, die wissen was sie tun.

*Van Cleef:* Die Arbeitsplätze rotieren untereinander, so dass die Mitarbeiter Abwechslung bekommen.

**16. Letztendlich sind es die Packer, die in der Praxis entscheiden wieviel sie polstern. Und dadurch bestimmen, wie hoch die Kosten fürs Packmaterial sind. Sehen Sie das auch so?**

*Van Cleef:* Ja, das stimmt. Ein Problem ist die Bequemlichkeit der Mitarbeiter. Es ist schwierig herauszufinden, wo etwas geändert werden muss, bis es läuft. Ich nehme mir die Zeit, bis die Leute Vertrauen gefasst haben, denn die Änderungen sind nicht ohne Grund nötig, sie sollen Prozesse verbessern. Bis jetzt erfüllt RanPak unsere Erwartungen, unsere Produkte kommen unversehrt beim Kunden an. Das ist wichtig für das Image unserer Firma. Um möglichst wenig zu polstern, haben wir fünf verschiedene Kartongrößen. Ich bin oft in der Firma unterwegs und kontrolliere die Verpackungen, so wie die Qualitätssicherung und die Endkontrolle auch. Wir haben einige Produkte, die sehr groß aber leicht sind. Da ist das richtige Packen besonders wichtig!

**17. Das ist am Schlimmsten: viel Volumen, wenig Gewicht! Wenn dann noch der Warenwert gering ist...**

*Niedernhuber:* Wir verschicken einen durchschnittlichen Warenwert von 100,- Euro.

*Van Cleef:* Grundsätzlich: Die Produkte, die von uns verschickt und dann weiterverkauft werden, müssen in einem sehr guten Zustand ankommen, sonst kann sie der Vertriebspartner nicht verkaufen. Darin sehe ich meine Hauptverantwortung.

*Jörg Baumann:* Vielen Dank für das Gespräch.