

# Theorie trifft Praxis

Auch bei uns tauchen im täglichen Umgang mit unseren Kunden - neben den fahrzeugspezifischen technischen Fragen - immer wieder Fragen zu den in der Überschrift genannten Aspekten auf. Wir möchten an dieser Stelle deutlich machen, dass Umweltschutz, Nachhaltigkeit, Logistik und Datenschutz in unserem täglichen Arbeitsablauf einen großen Stellenwert haben. Wir möchten Ihnen im Folgenden einmal einen Einblick in diese für uns wichtigen Themen geben, die in unserem Geschäftsalltag im Hintergrund ablaufen und damit für Sie, unsere Kunden, nicht sichtbar werden.

## Frage:

Ist Der Franzose im Tagesgeschäft umweltbewußt aktiv oder verkauft er lediglich Teile für alte stinkende, mit Verbrennungsmotoren ausgestattete Fahrzeuge, von denen die meisten nicht mal einen Katalysator haben?

## Der Franzose:

Romantik und Wunschvorstellung treffen hier auf Realität. Wir alle wünschen uns mehr Nachhaltigkeit, ökologisch verantwortungsvolles Handeln sowie einen klimaneutralen Versand der Artikel. Und deshalb ist Der Franzose in dieser Hinsicht sehr aktiv. Nicht nur wegen der von uns selbst entwickelten Katalysatoren für Renault und Citroen 2 Zylinder-Boxermotoren ist Der Franzose schon seit Jahren in Sachen Ökologie, Nachhaltigkeit und Umwelt vorbildlich aufgestellt. Seit Jahren schon setzen wir z.B. im Versand keine Plastiktüten mehr ein, sondern Taschen aus recyceltem Papier. Genauso verhält es sich im Verpackungsbereich: Wir verwenden zum Füllen und Aufpolstern unserer Pakete keine Kunststoffe, Styropor-Chips oder Granulate, auch wenn es vom Handling her einfacher wäre. Stattdessen schreddern wir in einer eigens dafür angeschafften Maschinenstation die noch verwendbaren eingehenden Kartonagen; das ist durchaus mühsam, aber ökologisch einwandfrei. Lediglich beim Schützen von Glas- und Chromteilen setzen wir Luftpolsterfolie maßvoll ein. Im Wareneingang wird ebenfalls separiert, d.h. Folie, Papier, Holz etc. wird entsprechend

sortiert und in bereitgestellten (leider auch kostenpflichtigen) Containern entsorgt. Darüber hinaus sind wir seit Jahren dem Dualen System Deutschland (Grüner Punkt) angeschlossen. Das ist zwar ein für Unternehmer nicht ganz billiges Vergnügen, aber das System sorgt dafür, dass Verpackungsmaterialien sinnvoll recycelt werden. Aus diesem Grunde werden zum Versenden von uns weitestgehend zertifizierte Kartons verwendet. Pakete, die es aufgrund ihrer Größe zulassen, werden mit auf Papier basierenden Nassklebebändern verschlossen. Der Franzose betreibt seit mittlerweile fast 15 Jahren in seinem Gebäude ein Blockheizkraftwerk, mit dem wir unsere benötigte Heizungswärme und unseren Strombedarf decken. Der überschüssig erzeugte Strom wird ins Netz eingespeist, und über die Wärme freuen sich die Mädels im Lager. Der kleine Nebeneffekt ist, dass die über 1 Million Ersatzteile keinen großen Temperaturschwankungen ausgesetzt sind und nicht schon bei uns im Lager durch schlechtes Raumklima „altern“.

## Frage:

Warum schickt mir Der Franzose die eine bestellte kleine Schraube in einem zu großen Karton und nicht in einem Umschlag? Das ist doch nicht umweltfreundlich, oder?

## Der Franzose:

Der Franzose kennt keinen Mindestbestellwert und erhebt auch keinen Mindermengenzuschlag! Aber Der Franzose versendet seine Ware immer und ausnahmslos in registrierten und somit versicherten und verfolgten Paketen.

Kleines Geheimnis: Aus kaufmännischer Sicht ist jeder Auftrag unter einem Wert von 40 Euro, gemessen am notwendigen Handling mit Auftragsannahme, Fak-



turierung, Rechnungsdruck, Kommissionieren, Verpacken, Versenden und Buchen eine reine Serviceleistung. Die Handlingkosten übersteigen den Erlös deutlich. Würde jetzt auch noch ein Umschlagversand erfolgen, würde das bedeuten, dass für diesen Auftrag der normale, logistisch halb automatisierte Versandvorgang - samt der laufenden Bänder! - unterbrochen werden müsste. Das würde dann in gar keinem Verhältnis mehr zu den Kosten stehen. Wir bieten unseren Kunden diesen Service dennoch gerne an - denn wir wissen aus eigener Erfahrung ganz genau, wie sehr man manchmal um ein kleines Teil wie eine Schraube, eine Mutter, ein Relais oder eine Dichtung verlegen sein kann. Aber wir müssen das natürlich in der für uns günstigsten Variante abwickeln. Im täglichen Versandgeschäft hat die Erfahrung gezeigt, dass es ökologischer ist, bei sehr kleinen Artikeln einen etwas größeren und nicht einen genau passenden Karton zu benutzen. Die Handlingskosten würden steigen, der Platzbedarf im Paketlager würde bei Mehrauswahl nicht reichen und der Versanddienstleister kann ein Paket mit einer Mindestgröße besser und effizienter verarbeiten. Wenn Pakete „bandfähig“ sind, können sie vollautomatisch geordnet werden, es muss niemand mehr das Paket per Hand sortieren etc.. logistisch und ökologisch die optimale Variante. Aber natürlich ist das immer ein Spagat zwischen „Was wollen/könnten wir“ und „Was ist sinnvoll“. Vielleicht wird so auch verständlicher, warum wir keine Warenbriefe verschicken - das stört schlicht den Handlingablauf, ist also zu teuer, die Ware wäre nicht versichert und es gäbe keine Nachverfolgbarkeit. Bei uns gibt es aus logistischen und ökologischen Gründen auch keine Express-Lieferung. Zum einen würden der Ablauf im Versand und das Kommissionieren massiv gestört werden, viel wichtiger aber ist für uns, dass die Lieferfahrzeuge nicht voll beladen sind, sondern Extra-Touren fahren müssen etc.. Die Auslastung der Fahrzeuge bei „Standard-Versand“ ist wesentlich höher, die Lieferung erfolgt oft auch nicht wirklich viel langsamer. Und wir alle tun etwas für unsere Umwelt. Ausgesprochen ökologisch ist auch unsere Lagerhaltung: Wir halten über 1 Million Ersatzteile



für Fahrzeuge vor, die teilweise schon seit 50 Jahren nicht mehr hergestellt werden. Sie kennen das doch: Für Ihr modernes Fahrzeug wird nahezu nichts mehr lagernd gehalten, selbst Ihr schlichter Ölfilter muß von der Werkstatt erst besorgt werden – natürlich per Lieferfahrzeug. Was ist da wohl umweltfreundlicher? Unser 2 Jahre junges Zugfahrzeug stand 5 Wochen still, weil ein AGR-Ventil (Abgasrückführungsventil) nicht lieferbar war, aber es wurde dann nach 5 Wochen mit EXPRESS geliefert. Super Leistung....

### Frage:

Warum dauert es mehrere Tage, bis meine bei „Der Franzose“ bestellte Auspuffanlage eintrifft?

### Der Franzose:

Da kommt wieder das Wörtchen „bandfähig“ ins Spiel. So wie ein zu kleines Paket nicht bandfähig ist, so ist auch ein zu großes Paket ab einer Länge von ca. 125 cm nicht mehr bandfähig. Das bedeutet konkret, dass dieses Paket bei dem Paketdienst mehrmals von Hand bewegt und/oder hin und her getragen werden muss. Und daraus resultiert immer eine Verzögerung von mindestens 1-2 Tagen. Also denken sie bitte daran: Beim Versenden von Sperrgut bzw. Langteilen ist die Laufzeit auch innerhalb Deutschlands immer etwas länger als bei Standardpaketen!

### Frage:

Warum kann ich meiner Bestellung, die ich erst vor ein paar Minuten gemacht habe, nicht noch etwas hinzufügen? Muss ich jetzt etwa für meine Nachbestellung nochmal Porto zahlen?

### Der Franzose:

Wenn bei uns online, per mail oder telefonisch eine Bestellung eingeht und wir nicht wissen, dass dieser Bestellung vom Kunden nachträglich etwas hinzugefügt werden soll, wird der Vorgang abgeschlossen. Das bedeutet : Wir schreiben einen Beleg, der in dem Moment, in dem das System bestätigt, dass alle angefragten Teile am Lager sind, zur Rechnung wird . Das Computersystem erstellt die elektronischen Kommissionierdaten für die Scanner und hält die Artikel für Ihren Auftrag fest. Außerdem werden alle relevanten Daten über das Paket schon an DHL übermittelt. Von diesem Moment

an ist der Vorgang für alle Schreibtischtäter in unserer Firma TABU. Der Auftrag wird im Lagergebäude ausgedruckt, reiht sich dort in die Versandkette ein, wird kommissioniert, verpackt, für den Paketdienst gelabelt und mit täglich hunderten anderer Pakete in die dafür bereitgestellten Container gestapelt. Einen in der Versandkette befindlichen Auftrag zu suchen, würde einen kompletten Stopp der Packstrasse bedeuten: Das ist schlicht nicht möglich. Etwas anders verhält es sich mit einer Bestellung, die mit der Zahlweise „Vorkasse“ aufgegeben wurde. Dieser Vorgang wartet auf den Zahlungseingang und kann, solange die Zahlung noch nicht gebucht wurde, ergänzt werden. Natürlich kann der Kunde bei seiner Bestellung bemerken, dass zu seinem Auftrag wahrscheinlich noch etwas hinzukommen wird; dann können wir den Auftrag selbstverständlich so lange parken, wie der Kunde es wünscht - Stunden, Tage oder Wochen. Und ja, auch für die nachbestellten Wischerblätter, die man eigentlich noch dem Auftrag zufügen wollte, wird neuerlich Porto fällig. Schließlich bringt der Postbote das Paket einen Tag später auch nicht kostenlos... Wir haben über die Jahre den Eindruck gewonnen, dass dieses „Nachbestellen“, gerade von kleineren Teilen oftmals ein organisatorisches Problem ist. Gerade bei Werkstattkunden hat man manchmal den Eindruck, dass dem Lageristen oder Einkäufer noch während der Fahrzeuguntersuchung Teilwünsche zugerufen werden, die dieser dann, wie es sich gehört, unverzüglich beim Lieferanten ordert. Das ist kein Problem, wenn die Teile vom lokalen KFZ-Teilehandel kommen, der die Werkstatt womöglich mehrmals täglich anfährt. Schwieriger ist es da schon, dem Kunden 3x Portokosten mit in den Werkstattpreis hineinkalkulieren zu müssen, weil man 3x am Tag im Stundenabstand bei Der Franzose bestellt. Unser Tipp: Legen Sie sich doch immer einen kleinen Notizzettel auf die Werkbank. Wenn was fehlt, schreiben Sie es auf

und machen dann eine gesammelte Bestellung. Das spart Zeit, Kapazitäten und Versandkosten - und es ist definitiv umweltfreundlicher! Alternativ können Sie Teilwünsche natürlich auch online in den Warenkorb legen. Der Warenkorb merkt sich die Wünsche für 6 Wochen. Wenn Sie die Bestellung erst dann beenden, wenn alles im Warenkorb ist, wird definitiv nichts vergessen. Und preiswerter ist es auch!

### Frage:

Wird mein Paket von einem Roboter gepackt oder arbeiten bei „Der Franzose“ noch Menschen in der Versandabteilung?

### Der Franzose:

Manch einer unserer Kunden würde sich verwundert die Augen reiben, wenn er sehen könnte, von was für netten Damen und Mädels seine Bestellung bearbeitet wurde. Der Franzose versendet seit 31 Jahren Fahrzeugteile und hat auch die handwerkliche Abwicklung in der Versandabteilung über die Jahre immer weiter optimiert, teils auf Grundlage eigener Erfahrungen, teils mit Anregungen aus anderen Logistikcentern. Doch bei aller Optimierung bleibt eine Gewissheit: Es war, ist und bleibt Knochenarbeit! In der Saison sind tägliche Laufwege von 10 Kilometern für die Kommissionierer nichts Ungewöhnliches. Dabei werden nicht nur Glühbirnen, Luftfilter oder Aufkleber, sondern auch Motorhauben, Auspuffanlagen und Bremsscheiben transportiert. Das Hantieren und Verpacken gerade der großen Teile ist eine tägliche Herausforderung, die nicht zuletzt aufgrund der guten Teamarbeit gemeistert wird. Diesen „Knochenjob“ machen bei uns nur Frauen. „Warum?“,

wollen Sie wissen. Okay, weil wir Männer einfach nicht so gut verpacken können wie unsere tollen Mädels. Wir haben es mehrfach probiert und sind dann wieder zu einer „männerfreien Zone“ in Lager und Versand gekommen. Nur im Wareneingang sind 2 Männer tätig. Im „Gegenzug“ zur harten Lagerarbeit bekommen unsere Mitarbeiter eine übertarifliche Bezahlung und geregelte Arbeitszeiten. So wie die meisten von Ihnen auch... Und wir pflegen ein harmo-



nisches Miteinander bei uns in der Firma. Selbstverständlich findet man bei „Der Franzose“ nur festangestellte Mitarbeiter - Zeitarbeiter sucht man bei uns vergebens. Und weil Betriebsklima und Arbeitsbedingungen bei uns so sind, wie sie sind, haben wir kaum Fluktuation in unserem Kollegenstamm. Frei nach dem Motto „Einmal Franzose, immer Franzose!“

### Frage:

Geht Der Franzose vernünftig mit meinen Daten um und hält er sich an die Vorgaben der neuen DSGVO ( Datenschutz-Grundverordnung )?

### Der Franzose:

Die Digitalisierung ist auf dem Vormarsch – mit all ihren Vorzügen und Problemen . Insofern verstehen wir Ihre Skepsis. Und erklären gern, wie wir mit Ihren Daten umgehen. Zunächst: die großen, weltweit tätigen Versender arbeiten anders als wir. Dort wird jede online-Bewegung gespeichert und ausgewertet, und es gibt die Möglichkeit der Kundenüberwachung in Form einer Sprachassistentin (Alexa, Google , Siri...) Wenn Sie dann noch Musik oder Filme streamen, über die entsprechenden Anbieter Bücher lesen und zum Einkaufen eine Payback-Karte benutzen, ist Ihr persönliches Profil perfekt. Vermutlich kennen die großen Digitalunternehmen durch Ihr Verhalten Ihre Arbeitszeiten, wissen, wann Sie Urlaub haben und wo sie ihn verbringen, kennen Ihre privaten Vorlieben usw... Na gut, jeder wie er mag. Herzlich Willkommen in der digitalen Welt . Weil uns Ihre Privatsphäre viel wichtiger als unsere Bequemlichkeit ist, gehen wir einen ganz anderen Weg. Ihre Online-Daten werden bei uns verschlüsselt gespeichert. Unser online-Server steht in Berlin, da greifen die deutschen Datenschutzgesetze. Ihre Bank- und Kreditkartendaten werden nicht durch uns gespeichert, sondern bei unserer Online-Hausbank CIC in Frankreich. Selbstverständlich auf höchstem Sicherheitsniveau. Wir verwenden Ihre Kreditkartendaten ausschließlich für einen aktuellen Zahlvorgang, deswegen müssen Sie bei einer neuerlichen Bestellung diese Daten auch erneut angeben. Alle weiteren Daten, die wir zur Abwicklung Ihrer Bestellung benötigen, werden nur bei uns im Haus an 2 verschiedenen Orten gespeichert, und zwar im Serverraum im Hallen-



komplex und im Servercontainer. Wir nutzen für diese Zwecke nicht etwa eine Cloud, sondern haben vor 4 Jahren viel Geld in die Hand genommen und einen eigenen 2 Standort, den „Servercontainer“, außerhalb unserer Gebäude erworben. Dieser wird per Kamera überwacht, ist mit einer Alarmanlage gesichert und mit Feuerlöschanlage und Notstromaggregat ausgestattet. Nichts, aber auch gar nichts von Ihren Daten kommt in irgendeine Cloud. Ihr Online-Bewegungsprofil interessiert uns nicht und wir analysieren auch Ihr Verhaltensmuster auf unserer Seite nicht. Google Werbe-Anzeigen und deren Analyse haben wir vor Jahren eingestellt, wir „füttern“ keine Plattform mit Daten, die Rückschlüsse auf unsere Kunden zulassen. Wir verkaufen Ihre Anschriften nicht, es gibt keine Weitergabe an Dritte. Das alles wollen wir nicht. Das ist für uns ein ehrlicher Vertrauensbeweis. Der von der DSGVO geforderte Datenschutzbeauftragte ist obligatorisch. Wir haben diese Aufgabe an eine Fremdfirma übertragen, die ein anderes Bild und einen anderen Erfahrungshintergrund zu dem Thema hat, als unsere eigenen Mitarbeiter es haben könnten. Alle unsere Mitarbeiter, die im Rahmen von Bestellungen mit Ihren Daten umgehen müssen, sind eingehend und extra geschult worden und zu absoluter Diskretion verpflichtet. Das alles ist für uns seit langem schon selbstverständlich, aber - leider! - in der heutigen Zeit dennoch erwähnenswert.

**Wir interessieren uns für Ihr Auto, nicht mehr und nicht weniger, und dass mit großer Leidenschaft, auch wenn es manchmal Leiden schafft.**