

GROSSHANDEL TOP-TIPPS

So setzen Sie sich in einem sich wandelnden Markt durch.



EINFÜHRUNG

Starker Wettbewerb. Unglaubliche technologische Veränderungen. Zunehmende Komplexität. Von der Globalisierung über steigende Kundenerwartungen bis hin zu schrumpfenden Margen, sehen sich Unternehmen in aller Welt enormen Herausforderungen gegenüber.

Die Digitalisierung stellt nach wie vor einen grundlegenden Wandel der Spielregeln dar. Wettbewerber können gleich nebenan oder am anderen Ende der Welt sitzen. Agile Start-ups schießen wie Pilze aus dem Boden und gewinnen Kunden im Handumdrehen für sich.

Ihre Großhandelskunden kaufen privat alltägliche Konsumgüter wie Lebensmittel, Kleidung und Bücher und können sich diese jederzeit und überall hin liefern lassen. Sie fordern mittlerweile eine Beziehung zu ihren Lieferanten, die auf Zeit und Komfort ausgerichtet ist. Die ihnen zeigt, dass Sie verstehen, unter welchem Druck sie stehen.

Wir bezeichnen diesen Trend als „Konsumerisierung des Großhandels“. Die Machtverhältnisse haben sich vom Großhändler hin zum Kunden verschoben und Unternehmen müssen sich anpassen. Mit den folgenden Tipps bleiben Sie der Konkurrenz einen Schritt voraus und gewinnen einen sich wandelnden Markt für sich.



WER SOLLTE DIESEN LEITFADEN LESEN UND WARUM?

Dieses E-Book richtet sich an führende Großhändler, die alles tun würden, um der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein. An diejenigen, die strategisch denken und die dringendsten Probleme mit kreativen Lösungen angehen. Dieser Leitfaden enthält Tipps für zahlreiche Geschäftsherausforderungen und empfiehlt bewährte Praktiken, die Ihr Unternehmen flexibler, agiler und zukunftsorientierter machen.

BEZIEHUNGEN: STÄRKEN SIE KUNDEN- UND MITARBEITERBINDUNG

Digitaler Handel wird häufig als Ursache für die zahlreichen Veränderungen der heutigen Zeit angeführt. Das ist aber nur ein Teil der Wahrheit. Die Veränderungen im Großhandel hängen eng zusammen mit den sich verändernden Beziehungen zwischen Ihnen und Ihren Kunden sowie zwischen Ihrem Unternehmen und Lieferanten, Herstellern, Mitarbeitern und Systemen.

TIPP 1

Behalten Sie den Überblick über Ihre Lagerbestände.

Sie können die Wünsche Ihrer Kunden nur erfüllen, wenn Sie die benötigten Artikel auf Lager haben. Dafür müssen Sie nicht nur den Überblick über Ihre Lagerbestände haben. Diese müssen auch *verfügbar* sein, wann und wo sie benötigt werden. Andernfalls entgehen Ihnen möglicherweise Verkäufe.

TIPP: Behalten Sie den Überblick über Ihre gesamten Lagerbestände, unabhängig von ihrem Standort in Ihrem Netzwerk. Dies ist besonders wichtig für Großhändler, die kleinere Kunden bedienen, z. B. Handwerker (Klempner, Schreiner, Auftragnehmer usw.).

TIPP 2

Gewinnen Sie Kunden der Wettbewerber mit effektivem Marketing über Ihren Service.

Wenn Sie den Preis der Konkurrenz nicht unterbieten können, sollten Sie stattdessen mit besserem Service punkten. Kleinigkeiten können sich summieren und zu starker Mundpropaganda führen. Zum Beispiel sollten Sie einen Kunden nicht per Telefon nach einer Information fragen, die er soeben einem Kollegen am Serviceschalter mitgeteilt hat.

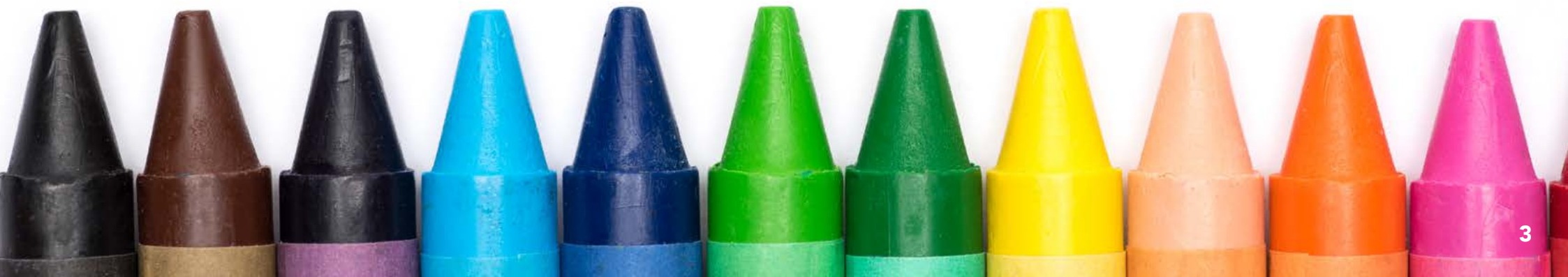
TIPP: Schulen Sie sämtliche Kundenkontakte, von Callcenter bis Serviceschalter, eingehend über Ihre Kunden und Produkte. Auf diese Weise liefern Sie über alle Kommunikations- und Geschäftskanäle ein konstant hohes Serviceniveau.

TIPP 3

Kundenbeziehungen sollten nicht auf Kosten von Mitarbeiterbeziehungen gehen.

Ihr Lager ist das Rückgrat Ihres Betriebs. Somit lastet auf den Schultern Ihrer Mitarbeiter mehr Verantwortung als je zuvor. Manager und Führungskräfte müssen für einen reibungslosen Ablauf sorgen und gleichzeitig die Mitarbeiter einbeziehen.

TIPP: Räumen Sie Ihren Managern mehr Zeit an der Basis ein. Ihre Führungskräfte müssen Kontakt zu den Mitarbeitern halten, damit sie alle Vorgänge jederzeit aus erster Hand beobachten können. Da das Geschäft immer schnelllebig wird, benötigen Manager Informationen in Echtzeit, damit sie schnelle Entscheidungen treffen können. Durch eine stärkere Interaktion zwischen Management und Mitarbeitern wird auch die Moral der Mitarbeiter hoch gehalten.



AUFTRAGSABWICKLUNG: HALTEN SIE JEDES VERSPRECHEN

Produkte können auf unterschiedlichen Wegen zu Ihren Kunden gelangen. Das Geheimnis liegt darin, die effizienteste Option für jeden Auftrag zu finden, Geschwindigkeit, Verfügbarkeit und Rentabilität ins Gleichgewicht zu bringen und gleichzeitig den Kunden zufriedenzustellen.

TIPP 4

Ihre Kunden benötigen schnelle Antworten und zahlreiche Optionen. Geben Sie ihnen beides.

Unternehmen, die Dienstleistungen wie Catering, Sanitärversorgung, Empfang, Veranstaltungsplanung und Technik anbieten, brauchen maßgeschneiderten Service von ihren Großhändlern. Kleine und große Aufträge müssen fast täglich mit engen Lieferfristen in Einklang gebracht werden. Die Nachfrage ist mitunter unvorhersehbar und Lieferungen müssen häufig an unterschiedlichen Standorten erfolgen. Die fristgerechte Lieferung ist auch abhängig von anderen Faktoren wie dem Wetter. Sich jederzeit an die Gegebenheiten anpassen zu können, ist ein unschätzbare Vorteil.

TIPP: Beziehen Sie Artikel von mehreren Punkten in Ihrem Auftragsabwicklungsnetzwerk und machen Sie den Prozess für den Kunden transparent. Kombinieren Sie Sendungen von mehreren Ausgangspunkten mit Techniken wie Cross-Docking und Zusammenführung in einer einzigen Lieferung. Ziehen Sie bei längeren Vorlaufzeiten Drop-Versand in Betracht. Mit diesem Verfahren kann ein Großauftrag direkt vom Hersteller erfolgen, ohne dass Sie die Sendung in Ihrem Lager abfertigen müssen. Wenn Ihr Kunde seine Bestellung erhält, kümmert es ihn nicht, dass die Artikel von verschiedenen Standorten in unterschiedlichen Ländern in Ihrem Fulfilment-Netzwerk stammen.

TIPP 5

Ihre Kunden leben in einer Welt, in der alles rund um die Uhr verfügbar ist. Stimmen Sie Lieferungen nach ihren Wünschen ab.

Einzelhändler sind inzwischen daran gewöhnt, dass sie Lieferungen jederzeit und von überall her erwarten können. Mittlerweile fordern auch Großhändler einen derartigen oder sogar noch besseren Service. Stellen Sie Lieferkanäle bereit, die Ihre Kunden gerne nutzen.

TIPP: Lassen Sie sich bei der Einteilung von Zeit und Ressourcen von Ihren Kunden leiten. Machen Sie sich mit ihren Wünschen vertraut, indem Sie sie direkt fragen. Möglicherweise können Sie sich mit einem Click and Collect-Service von der Konkurrenz abheben. Bei diesem Verfahren werden Produkte online bestellt und dann im Laden abgeholt. Zu den heutzutage verfügbaren Liefervarianten zählen auch Paket, Teilladungen (less-than-truckload, LTL), nächster Tag, bestimmter Tag, besonderer Lieferservice bei großen Waren (Zustellung und/oder Installation), Lieferung zur Zweigstelle oder zum Laden usw.

TIPP 6

Bringen Sie Rücksendungen schnell zurück ins Lager.

Kunden wünschen nicht nur Flexibilität und die Kontrolle über Lieferzeit- und -art, sie wollen fehlerhafte Lieferungen auch unkompliziert zurückgeben können.

TIPP: Wenn ein Kunde einen Artikel in gutem Zustand zurückgibt, sorgen Sie dafür, dass er im Netzwerk umgehend zum Verkauf verfügbar ist.



GEWINN: DAS BETRIEBSERGEBNIS

Die Wertschöpfung ist seit jeher das oberste Ziel bei Lieferketten- und Omnichannel-Innovationen.

TIPP 7

Reduzieren Sie Kosten durch eine effiziente Auftragsabwicklung.

Die riesige Nachfrage nach Service auf Endverbraucherniveau (Lieferung am selben oder nächsten Tag, Cross-Channel-Rückgaben) kann Ihr Unternehmen an seine Grenzen bringen. Großhandelskunden erwarten absolute Kontrolle über ihre Lieferungen, besonders diejenigen, die Einzelartikel wie Ersatzteile bestellen. Ihre Aufgabe ist der Schutz von Gewinnmargen.

TIPP: Wählen Sie die Auftragsabwicklungsmethode aus, bei der die Kosten am geringsten sind. Nutzen Sie die Transparenz Ihrer Bestände zum Identifizieren von Artikeln in Ihrem Netzwerk und berücksichtigen Sie Variablen wie Arbeitskraft, Kraftstoff und Flottenstatus.

TIPP 8

Höhere Margen auf Kosten von gutem Service kann zum Verlust von Kunden führen.

Wenn Sie als Großhändler mit vorhersehbarer Nachfrage Produkte mit geringer Marge anbieten, kann es schwierig sein, Gewinne ohne Abstriche beim Service zu steigern. Sie sind Ihren Aktionären gegenüber verpflichtet. Wie können Sie also die Gewinne steigern und das Serviceniveau hoch halten?

TIPP: Nehmen Sie Mitarbeiter, Fläche und Prozesse in Ihrem Vertriebszentrum unter die Lupe. Analysieren Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter beim Kommissionieren und Verpacken. Belohnen Sie die produktivsten Mitarbeiter und bieten Sie weniger produktiven Mitarbeitern Schulungen an. Durch eine einheitliche Postenverteilung oder regelmäßige Umverteilungen lässt sich die Durchlaufzeit verkürzen und so Produktivität und Rentabilität steigern.

TIPP 9

Erzielen Sie höhere Produktivität in kürzerer Zeit.

Da neue Lieferarten immer häufiger nachgefragt werden, muss sich auch das Lieferpersonal entsprechend weiterentwickeln. Gleichzeitig sorgen das Wachstum von Online-Handel und die Zunahme kleinerer Sendungen für eine immer höhere Arbeitslast. Deshalb muss die Anzahl der Mitarbeiter schnell gesteigert werden können, wenn die Nachfrage dies erfordert.

TIPP: Bringen Sie Zeit- oder Saisonarbeiter schneller und einfacher auf das maximale Produktivitätslevel. Geben Sie ihnen Mobilgeräte und intuitive Software an die Hand, die den Apps nachempfunden sind, die sie bereits kennen. Neue Funktionen wie Order Streaming im Lagerverwaltungssystem ermöglichen Wave- plus Waveless-Ansätze bei der Auftragsabwicklung. Durch ein optimales Zusammenspiel zwischen Mensch und Maschine können Sie Ihre Kapazität zu geringeren Kosten steigern.

TIPP 10

Setzen Sie Lagerbestände schneller um.

Die Steigerung des Lagerumsatzes gilt gemeinhin als gute Möglichkeit, um Transportkosten zu senken. Doch das ist leichter gesagt als getan.

TIPP: Bleiben Sie stets mit Ihren Lieferanten im Gespräch. Anstatt Lagerbestände zu sortieren und dann zum Zielort zu senden, senden Sie die Ladung direkt an ihren Zielort, wenn dies wirtschaftlich sinnvoll ist. So müssen Sie Bestände für kürzere Zeiträume lagern. Auch die Transparenz der weltweiten Bestände und genaue Informationen zur Bestandsverfügbarkeit tragen dazu bei, dass weniger Bestände in Ihrem Verteilungszentrum gelagert werden müssen.



BEZIEHUNGEN. AUFTRAGSABWICKLUNG. GEWINN.

Wandel kann beängstigend sein. Trotzdem müssen Sie die Vergangenheit hinter sich lassen. Sie haben heute die Möglichkeit, Ihr Unternehmen aus einem neuen Blickwinkel zu betrachten. Finden Sie heraus, wie es Kunden aktuell unterstützt. Prüfen Sie, was gut funktioniert, und bauen Sie auf diese Stärken auf. Identifizieren Sie auch Bereiche, in denen noch Verbesserungsbedarf besteht.

Mit den richtigen Veränderungen erzielen Sie die Bestandstransparenz, Betriebseffizienz und Agilität, die Sie benötigen, um erfolgreich zu sein. Reagieren Sie auf die Nachfrage, gewinnen Sie Kunden und Marktanteile und lassen Sie die Konkurrenz hinter sich.

Angesichts der zunehmenden Ausrichtung des Großhandels auf den Kunden bietet Manhattan Associates alles, was Sie brauchen, um erfolgreich zu sein.

Fordern Sie weitere Informationen über de@manh.com an.

Suchen Sie auf manh.de/grosshandel nach weiteren nützlichen Tipps und Informationen.

PUSH POSSIBLE[®]