

Beratung bekommt im Stahlhandel mehr Bedeutung

Digitalisierung ist nicht alles

Wer auf der Autobahn in Richtung Zukunft unterwegs ist, sollte aufpassen, dass der Verkehr auf der linken Spur einen nicht überholt. Im Zuge der fortschreitenden Digitalisierung sollte es für jedes Unternehmen von großem Interesse sein, nicht vom Wettbewerb abgehängt zu werden. Doch wie kann eine partnerschaftliche Geschäftsbeziehung in Zukunft aussehen, die sowohl Kunden als auch Lieferanten Mehrwert bietet? Die rff Rohr Flansch Fitting Handels GmbH als mittelständisches Handelsunternehmen denkt in alle Richtungen und glaubt nicht an eine „einzig wahre Lösung“.

Bei Rohren und Rohrverbindungen aus C-Stahl und rostfreiem Edelstahl sind die meisten Produkte genormt und nicht dafür bekannt besonders innovativ zu sein. Wo liegt also das Potenzial für den Stahlhandel, sich entscheidende Vorteile gegenüber dem Wettbewerb zu sichern? Eine Frage, die nicht so einfach zu beantworten ist, weil die Facetten in der Branche sehr vielschichtig sind.

Dienstleistungen machen den Unterschied

Das Unternehmen rff - Rohr Flansch Fitting Handels GmbH beliefert Kunden aus dem Rohrleitungs- und Anlagenbau, der Chemischen Industrie, der Öl- und Gasindustrie, der Kraftwerkstechnik und dem Schiffbau. Neben einem angemessenen Preis und hohen Lieferservice - von dem die Kunden wie selbstverständlich ausgehen - geht es vor allem um die Dienstleistungen, die ein Unternehmen seinen Kunden zu bieten hat: Kann die Ware kurzfristig modifiziert werden, kommt sie gut und sicher verpackt zum vereinbarten Termin? Stimmen die Bestellangaben auf den Lieferpapieren und Materialattesten?



„Die Produkte sind zu komplex, als dass der Kunde auf eine kompetente Beratung verzichten könnte.“

Michael Allexi, Geschäftsführer rff

Im täglichen Geschäft müssen die Kunden dauerhaft von der Qualität der Lieferungen überzeugt werden. Diese Herausforderung gelte es immer wieder aufs Neue zu meistern. „Wir machen beim Lieferservice keine Kompromisse“, sagt rff-Geschäftsführer Michael Allexi. „Kunden, die bereits über einen langen Zeitraum mit uns zusammenarbeiten, wissen, dass sie sich auf die Einhaltung der Termine und die Qualität der Lieferungen verlassen können. Letztendlich ist eine optimale Auftragsabwicklung und effiziente Logistik das A und O im Stahlhandel“ so Geschäftsführer Michael Allexi.

Strenger Lieferantencheck sichert hohe Materialqualität

Von entscheidender Bedeutung ist auch das Thema Materialqualität. So unterliegen bei rff alle Lieferanten einem strengen Zulassungsverfahren, in dem die Unternehmen vor der ersten Bestellung eingehend geprüft und auditiert werden. „In den letzten Jahren haben sich die Märkte verändert und zunehmend globalisiert. Aus diesem Grund ist es für uns wichtig, dass wir nur mit zertifizierten Herstellern zusammenarbeiten. Hier



Foto: rff/Carsten Heidmann

pflegen wir einen intensiven Austausch mit unseren Partnern, denn gerade bei Themen wie ‚Produktpiraterie‘ oder ‚fehlende Qualitätsstandards‘ hat uns schon so mancher Kunde von schlechten Erfahrungen mit anderen Lieferanten berichtet. Dabei ist nichts so teuer wie eine fehlerhafte Lieferung oder gar teure Reklamation“, weiß Jens Fuhrken, QM-Beauftragter bei rff.

Digitale Beschaffung ergänzt gewohnte Vertriebswege

Mindestens genauso intensiv wie mit der Lieferantenauswahl beschäftigt sich das Unternehmen aus Stuhr bei Bremen mit dem Thema ‚Digitalisierung‘. Dabei wird dort aktuell an der konsequenten Verbesserung der Onlineplattform ‚Mein rff‘ gearbeitet. Für rff bildet auch hierbei der Mehrwert für den Kunden das Zentrum des Tuns. Denn kostspielige Lösungen, die an den Anforderungen des Kunden vorbeigehen, haben für das norddeutsche Stahlhandelsunternehmen keine Zukunft. „Für uns ist es wichtig, sowohl die Kunden als auch unsere Mitarbeiter auf



In Sachen Lieferservice und Qualität werden bei rff keine Kompromisse gemacht.

ren wie Kleinlosigkeit, Preisvolatilität und Markttransparenz in der heutigen Zeit eine viel größere Rolle als noch vor 20 Jahren. Des Weiteren versuchten vermehrt Onlineanbieter sich mit disruptiven Geschäftsmodellen im Markt durchzusetzen. „Der Einkauf bei den Kunden wird seit Jahren verschlankt, so dass das Beschaffungsvolumen auf weniger Personal verteilt wird. Das bedeutet, dass unsere hohe Beratungskompetenz noch mehr Gewicht bekommen wird, auch im E-Business. Aus unserer Sicht ist das eine der elementaren Herausforderungen für die Zukunft“, sagt Alexi weiter.

Generationswechsel in vollem Gange

Apropos Zukunft: Im Zuge der Fortführung des Unternehmens befindet sich rff seit dem Jahr 2014 in einem Generationswechsel. So wurden bereits die Positionen von zwei Abteilungsleitern im Vertrieb, die in den Ruhestand gewechselt sind, reibungslos neu besetzt. Des Weiteren bestellte Firmengründer Hartmut Böttche (71) Anfang des Jahres seinen Nachfolger Michael Alexi (44) zum zusätzlichen Geschäftsführer. „Es freut mich, dass ich vor gut zwei Jahren mit Michael Alexi einen im internationalen, lagerhaltenden Handel tätigen Manager für das Haus rff gewinnen konnte. Mit seiner Erfahrung und seinen Ideen wird er das Unternehmen auch in die Zukunft führen“, so Böttche.

Zukünftig werde es noch stärker auf Faktoren wie Lieferservice, flankierenden Dienstleistungen und kompetente Beratung durch geschulte Mitarbeiter ankommen. Online-Lösungen müssen, wenn sie einen Mehrwert bieten sollen, in die bestehenden Vertriebsstrukturen eingebettet werden und diese sinnvoll ergänzen. „Wenn wir die Anforderungen unserer Kunden weiter in den Fokus stellen, sind wir auf der Autobahn Richtung Zukunft gut unterwegs“, sagen Böttche und Alexi abschließend.

diese Reise mitzunehmen. Schließlich geht es darum, das bestmögliche Ergebnis zu erzielen. Dabei lassen wir uns nicht vom Markt treiben, sondern arbeiten an Anwendungen, die sowohl einfach als auch komfortabel sind. Gleichzeitig lassen wir mit einem Cross-Channel-Konzept unseren Kunden die Wahl, sich für die passende Option zu entscheiden“, sagt Michael Alexi.

„Letztendlich sind die Produkte zu komplex, als dass der Kunde auf eine kompetente Beratung verzichten könnte. Somit sehen wir die digitale Beschaffung auch in Zukunft als sinnvolle Ergänzung zu den bewährten Vertriebswegen“, so der Geschäftsführer.

Für Michael Alexi ist unbestritten, dass sich die Märkte gravierend verändert haben. So spielten Fakto-



Im Zentrallager Beucha/Leipzig bevorratet rff Rohre aus C-Stahl und rostfreiem Edelstahl.

[KONTAKT]

rff Rohr Flansch
Fitting Handels
GmbH
28816 Stuhr/Bremen
Tel. +49 421 8771 0
www.rff.de
rff@rff.de