

Jungheinrich Kundenreferenz

Familie Großmarkt.



 **JUNGHEINRICH**

Jungheinrich vertreibt erfolgreich Stapler auf dem Stuttgarter Großmarkt.

Bis zum Sonnenaufgang ist es noch lange hin, da erwacht der Stuttgarter Großmarkt schon längst zum Leben: Bereits ab Mitternacht tummeln sich hunderte Obst- und Gemüsehändlerinnen und -händler und verladen die frischen Lebensmittel von Lkw in die Markthallen und später auf die Lkw ihrer Kundinnen und Kunden. Die Stimmung ist hektisch und herzlich zugleich. In der Jungheinrich Werkstatt mitten auf dem Marktgelände beginnt die Schicht für das Service-Team ebenfalls bereits in der Nacht. Schon als die Werkstatt ein paar Jahre zuvor gegründet wird, ist klar: Für den geschäftlichen Erfolg reicht es hier nicht, nur gute Produkte und Dienstleistungen anzubieten – man muss Teil der Großmarkt-Familie werden.

Der Großmarkt Stuttgart – riesig, ausufernd und dennoch eingequetscht zwischen der Bundesstraße B10 und Eisenbahnschienen – hat durchgehend offen, 365 Tage im Jahr. Die Hochphase beginnt um Mitternacht und endet irgendwann am Vormittag. 600 Stapler und Hubwagen kurven in diesem Zeitraum hier herum. Ständig muss einer repariert werden und auch die Nachfrage nach neuen Transportwagen ist hoch. Perfektes Terrain für Anbieter wie Jungheinrich abseits der sonst üblichen Kundschaft aus Logistik, Groß- und Einzelhandel, dachte sich das Team der Jungheinrich Niederlassung Stuttgart. Doch ganz so einfach ist das Pflaster hier nicht.

ES GEHT UM VERTRAUEN

Der Großmarkt Stuttgart ist einer von 17 Großmärkten in Deutschland. Obwohl er mit seinen knapp 20 Hektar zu den flächenmäßig eher kleineren gehört, ist der Umschlag der zweithöchste hinter dem Großmarkt Hamburg. Rund 400.000 Tonnen Lebensmittel pro Jahr wechseln hier den Besitzer; 225 Händlerinnen und Händler haben hier ihre Hallen, manche eher klein, manche riesig. Die Lebensmittelversorgung von rund zwölf Millionen Menschen hängt davon ab, dass hier alles glatt läuft.

Ist Jungheinrich Fachberater Salvatore Zuccala auf dem Markt unterwegs, kommt er kaum ein paar Meter weit, ohne dass ihn eine Händlerin oder ein Händler oder deren Mitarbeitende ansprechen. Er hat gelernt, wie man hier tickt: „Die wichtigste Lektion: Man sieht sich als große Familie.“ Wenn zum Beispiel mal ein Gabelstapler streikt, leiht eine Nachbarhändlerin oder ein -händler einen aus.

Als Jungheinrich 2018 mitten auf dem Stuttgarter Großmarkt eine Halle mietet und die Werkstatt gründet, gelten die Mitglieder des Service-Teams als Neuankömmlinge. Und als solche heißt es zuerst, sich zu bewähren. Zuccala sagt: „Letztendlich geht es darum, erst einmal das Vertrauen der Händlerinnen und Händler zu gewinnen. Man muss dazugehören, ansprechbar und hilfsbereit

sein – auch mal unentgeltlich. Ist man aber erst einmal in die Großmarktfamilie aufgenommen, genießt man großes Vertrauen.“

Das bestätigt auch Bünyamin Hamurcu, der zwei große Verkaufshallen des Obst- und Gemüsehändlers Alem führt. Als die Jungheinrich Werkstatt nebenan einzieht, beginnt er damit, seine elektrische Hubwagen-Flotte nach und nach komplett auf Jungheinrich umzustellen. Warum? Hamurcu antwortet: „Weil Salva der beste Verkäufer der Welt ist.“ Der Fachberater steht daneben und lächelt. Hamurcu: „Ich weiß einfach, dass er mir keinen Quatsch verkauft.“

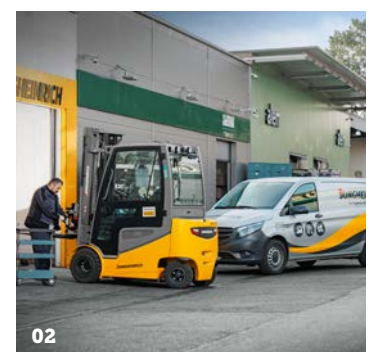
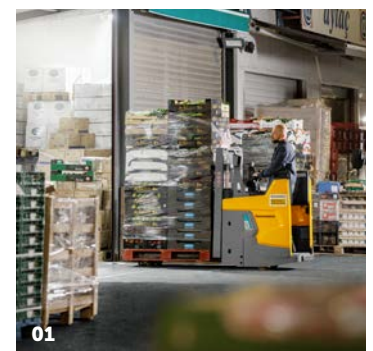
Jungheinrich Kundendiensttechniker Anastassios Mpairamidis gilt hier als jemand, der alles repariert bekommt. Da wird er auch schon mal gebeten, ein klemmendes Rolltor oder einen tröpfelnden Hochdruckreiniger wieder flottzumachen. „So läuft das, man hilft einander. Wenn ich da jedes Mal sagen würde: ‚ist nicht mein Job‘, oder allem gleich ein Preisschild umhänge, dann wären wir hier schnell unten durch. Aber so gewinnen wir Vertrauen.“

SCHÖNHEIT ZAHLT SICH AUS

Es ist neun Uhr und Deniz Oğuz hat müde Augen. Seit Mitternacht ist der Händler im Schaffermodus in seiner Markthalle Canes; jetzt neigt sich die heiße Phase auf dem Großmarkt dem Ende zu. Gefragt, warum er sich für Gabelstapler und Hubwagen von Jungheinrich entschieden hat, sagt Oğuz sogleich: „Sie sind leicht zu bedienen, die Arbeit geht einfach gut von der Hand.“ Händlerkollege Fatih Sarıkaya, vom Gastronomiehandel Hastürk, stimmt ihm zu: „Andere Geräte stocken oder ruckeln, die von Jungheinrich laufen immer. Aber weißt du, was noch gut ist: Die Jungheinrich Stapler sehen am besten aus. Ich finde es wichtig, dass meine Leute und ich mit Werkzeugen arbeiten, die uns gefallen.“

01
Rund 600 Stapler und Hubwagen verladen das Obst und Gemüse. Die Lebensmittelversorgung für 12 Millionen Menschen hängt davon ab, dass hier alles glatt läuft.

02
Die Servicetechniker der Jungheinrich Werkstatt auf dem Großmarkt unterstützen die Händler jeden Tag vor Ort – zu den Hauptbetriebszeiten mitten in der Nacht und früh am Morgen.





“ Die Service-Werkstatt auf dem Großmarktgelände ist gut für die Händler, denn sie haben dadurch kurze Wege. ”

Thomas Lehmann
Geschäftsführer
der Märkte Stuttgart GmbH

Auf ein Wort mit **Thomas Lehmann,** Geschäftsführer der Märkte Stuttgart GmbH

Ihr Unternehmen ist eine Tochter der Stadt Stuttgart und zuständig für den Großmarkt Stuttgart. Wie finden Sie es, dass Jungheinrich auf dem Großmarkt eine Werkstatt eröffnet hat?

Gut, obwohl ich es eigentlich nicht gut finden sollte. Denn wir haben auf dem Großmarkt null Leerstand, die Flächen sind beengt und hochbegeehrt, Erweiterungen durch Baumaßnahmen schwierig. Sprich: Eigentlich wäre es nur natürlich, den Platz der Jungheinrich-Werkstatt an einen weiteren Lebensmittelhändler zu geben. Denn als städtisches Unternehmen haben wir nicht nur die Aufgabe, wirtschaftlich zu arbeiten. Wir gelten als kritische Infrastruktur und müssen die Nahversorgung sichern. Warum ich dennoch froh bin, dass Jungheinrich bei uns so präsent ist, ist einfach: Die Service-Werkstatt auf dem Gelände ist gut für die Händler, also für unsere Kunden. Denn sie haben dadurch kurze Wege und ein direktes Zusammenspiel mit einem Premiumanbieter von Transport-Logistik, das hervorragend funktioniert. Und es gibt noch einen weiteren Grund.

Welchen Grund gibt es außerdem, dass Sie die Präsenz von Jungheinrich begrüßen?

Wir arbeiten daran, den kompletten Lieferverkehr zu elektrifizieren. Was Lkw und Transporter angeht, ist das leider ein langfristiges Ziel, unter anderem weil es schwierig ist, auf dem Gelände oder in der Nähe Ladestationen anzubieten. Zum einen ist es schlicht eine große Investition und ein umfangreiches Umbauprojekt. Zum anderen ist die Energieinfrastruktur noch nicht bereit dafür. Der Großmarkt braucht heute schon immense Mengen elektrischen Stroms, allein schon für die 24/7-Kühlung der Hallen auf 8 Grad Celsius. Das heißt: Wir arbeiten derzeit daran, die Energieinfrastruktur bereitzumachen. Was aber recht schnell gehen kann – und da kommt jetzt Jungheinrich ins Spiel – ist die vollständige Umstellung von Dieselstaplern auf elektrische. Hier freue ich mich, mit Jungheinrich einen starken Partner vor Ort zu haben, der das mit seinen Produkten unterstützt. Ich helfe auch gerne dabei und befürworte, dass Jungheinrich seine elektrischen Wagen auf dem Großmarkt ausstellt und präsentiert.

Wie beurteilen Sie die Zusammenarbeit mit Jungheinrich?

Ich erlebe die Vertreter als hochkompetent und zugänglich. Sie verstehen, wie der Hase läuft auf dem Großmarkt – es ist schon ein bisschen eine eigene Welt hier. Ich habe mit den Ansprechpartnern von Jungheinrich mehr Kontakt als zu allen anderen Logistik-anbietern. Ich würde meinen Kollegen von anderen Großmärkten die Zusammenarbeit mit Jungheinrich weiterempfehlen.

DAS PROJEKT AUF EINEN BLICK



Kunde:	Händler des Großmarkts Stuttgart
Branche:	Handel mit Lebensmittel und Schnittblumen
Größe des Unternehmens:	insgesamt 225 Händler auf dem Großmarkt
Standort:	Stuttgart-Wangen, Baden-Württemberg
Fläche des Großmarkts	20 Hektar

HERAUSFORDERUNG

Jungheinrich etabliert eine Service-Werkstatt für Stapler und Niederhubwagen auf dem Gelände des Stuttgarter Großmarkts. Doch vor dem Erfolg gilt es, zu verstehen, wie die Großmarktwelt funktioniert und die Händler ticken. Jungheinrich möchte in die „Familie“ aufgenommen werden.

JUNGHEINRICH LÖSUNG

Die Jungheinrich Mitarbeitenden gehen in Vorleistung und übernehmen auch Reparaturaufträge, die eigentlich nicht zu ihren Aufgaben gehören. Mitarbeitende – mit dem richtigen Gespür für die Bedürfnisse der Händler vor Ort – gewinnen deren Vertrauen und vertreiben erste Stapler und Niederhubwagen.

ERGEBNISSE

Jungheinrich bestätigt seine Zuverlässigkeit, die sich unter den Händlern herumspricht. Immer mehr Händler stellen ihre Flotten teilweise oder komplett auf Jungheinrich um, weil sie den ortsnahen Service und die Qualität der Fahrzeuge schätzen.

IMPRESSIONEN

Der Deichselstapler EJC 112 ist auf dem Großmarkt Stuttgart vielseitig im Einsatz, hier zum Beispiel in der Blumenmarkthalle.



Der Elektrostapler EFG 425 hat seine Fans auf dem Großmarkt gefunden. Denn sie sind leicht zu bedienen und bieten in der Kabine Komfort.



Die Händler schätzen am Elektrohubwagen EJE M15, dass er flüssig läuft, ohne zu ruckeln. Und dass er gut aussieht.



Die Händler laden nach Feierabend ihre E-Hubwagen einfach an Ladestationen in der eigenen Halle auf.