



Speziellösung: Zustellung per Hubschrauber

Nischen erfolgreich

Geht es um zusätzliche Serviceleistungen, entwickeln sich vor allem die kleinen Kurierdienste zu regelrechten Allroundern. König Kunde bekommt (fast) jeden Wunsch erfüllt und die Dienstleister sind stets auf der Suche nach neuen **Kurierlösungen**.

Das Mehrwertangebot vieler KEP-Dienstleister ist bunt und schier grenzenlos

nutzen

Pünktlich liefern zu jeder Tages- und Nachtzeit, Zuverlässigkeit und Schnelligkeit sind in der KEP-Branche längst Standard und werden vom Kunden auch als selbstverständlich erwartet. Ebenso gilt das für Flexibilität, und zwar nicht nur was logistische Kompetenz und Zusatzleistungen betrifft. Zunehmend nachgefragt werden auch außerordentliche Servicedienste, die über das reine Transportgeschäft hinausgehen. Daher sind die Unternehmer immer auf der Suche nach neuen, pfiffigen und vor allem gewinnbringenden Ideen. Diese zusätzlich angebotenen Mehrwert-services können sehr unterschiedlich

sein. Sie sind abhängig von der Struktur und der Größe eines Unternehmens, aber auch der Philosophie, die sich jeder Unternehmer auf die Fahne geschrieben hat. Letztendlich ausschlaggebend ist allerdings die Innovationsfreudigkeit der Entscheidungsträger im Betrieb. Schließlich müssen sie es wagen, neben ihrem Kerngeschäft auch mal neue Wege auszuprobieren.

Die Idee für ein Mehrangebot an Leistung kann ganz unterschiedlich entstehen. Mal hat der Chef den zündenden Gedanken oder die Mitarbeiter stoßen auf eine gewinnbringende Angebotsnische. Oft sind es allerdings Kundenanfragen, die den An-

stoß geben. Im Rahmen einer meist jahrelangen engen Zusammenarbeit entstehen spezielle Wünsche nach zusätzlichen Serviceleistungen. Ist der Chef aufgeschlossen für Neues und hat er eine qualifizierte Mannschaft, die diese Leistungen zuverlässig erfüllt, so kann diese Nische zu einem erfolgreichen Zusatzangebot werden.

Hohen Kostenaufwand vermeiden

Ob diese Mehrwertdienste einen logistischen Bezug haben sollten oder jenseits der eigentlichen KEP-Leistung liegen,

Ausschlaggebend ist die Innovationsfreudigkeit der Entscheidungsträger

definiert jedes Unternehmen für sich. Ebenso wo die Grenzen der Machbarkeit liegen. Nur sollte ein zusätzliches Angebot an Mehrwert nicht mit hohem Kostenaufwand und Investitionen verbunden sein. Denn schließlich ist der KEP-Markt ein knallharter Wettbewerb und lässt kaum finanziellen und zeitlichen Spiel-

raum für Experimente. Die Konkurrenz schläft nicht und eine Idee ist schnell kopiert.

Nachfolgend möchten wir Ihnen sechs recht unterschiedliche Kurierdienstleister vorstellen, die ihren Kunden sehr erfolgreich zusätzliche Mehrwertdienste anbieten. So verschieden die Unternehmen mit ihrem Angebot auch sind, allen gemein ist das Streben, möglichst individuell die Wünsche ihrer Kunden zu erfüllen. ■■■

Ursula Zimmermann, freie Fachjournalistin

Vom Fahrer zum Musterkäufer



**Manfred
Parchmann,
OPExx Bremen**

„Wir verstehen uns mehr als KEP-Dienstleister denn als reines Kurierunternehmen. So erwarten das auch unsere Kunden.“ Manfred Parchmann ist Geschäftsführer der OPExx Bremen GmbH, einem weltweiten Kurierdienst mit 30 Mitarbeitern, der seinen Kunden auch zahlreiche zusätzliche Mehrleistungen bietet. Das Angebot umfasst unter anderem einen technischen Kurier-Service für Kaffeeautomaten, Identifikationsdienste, aber auch Dienstleistungen wie Testeinkauf und Bewertung von Immobilien. So übernimmt die Opexx Bremen GmbH für einen großen, internationalen Nahrungsmittelhersteller neben dem Werksverkehr den so genannten Mustereinkauf. „Unsere Fahrer bekommen sehr detaillierte Listen mit den jeweiligen Produkten, die sie in bestimmten Geschäften kaufen müssen“, erzählt Parchmann. „Diese Wettbewerbsmuster dienen zu Analyse Zwecken.“ Für einen ihrer Partner im KEP-Verbund übernimmt die OPExx Bremen GmbH in ihrer Region eine Bewertung von Bankimmobilien: „Unsere Fahrer fahren zu dem Objekt, schauen, ob das Gebäude noch steht, erstellen Aufnahmen und erfassen anhand eines detailliert ausgearbeiteten Bewertungsschemas den Zustand“, erklärt Parchmann. Dieser Service ermöglicht der Bank, die nicht vor Ort ist, ihre Immobilien neu zu bewerten.

„Solche Mehrwertprojekte entwickeln sich aus Anfragen heraus“, weiß der Geschäftsführer des Bremer Kurierunternehmens. „Und gerade kleine und mittelständische KEP-Dienstleister sind heute gefordert, sich täglich neu aufzustellen und neue Chancen zu nutzen. So werden wir auch weiterhin neue Nischen suchen, die in unsere Struktur passen.“



Die Opexx-Fahrer bewerten sogar Immobilien