



Foto: Hasenkampf

Interview mit Zafer Pala, Vertriebsleiter Cleaning Hasenkampf Gruppe

„Nicht nur ein anonymer Handelskonzern oder Webshop sein“

Zafer Pala ist Vertriebsleiter Gebäudeservice, Industrie und Handwerk und zeichnet zusätzlich verantwortlich für alle Abholmärkte der Handelsgruppe. Er sprach mit Daniel Knittler von ReinigungsMarkt über den neuen Abholmarkt, die Zielgruppen und warum er gerne „sich selbst dreckig macht.“

ReinigungsMarkt (RM): Was macht aus Ihrer Sicht Hasenkampf aus?

Zafer Pala (ZP): Unsere DNA sind die 3 Schlüsselwörter zuverlässig, persönlich und unkompliziert. Wir wollen für die Kunden da sein. Wir wollen nicht nur irgendwie ein anonymer Handelskonzern oder ein Webshop sein. Als inhabergeführtes Familienunternehmen wollen wir direkt mit den Kunden ins Gespräch kommen und da auch die Möglichkeit haben, auf ihn einzugehen, auf seine Besonderheiten und Wünsche. Und das kann man halt nicht, wenn der „Abholkunde nur die Prozesse im Lager stört“. Bei uns sind alle Kunden herzlich willkommen! Das macht uns an allen Standorten besonders. Jetzt haben wir insgesamt 3 Standorte, an denen es einen Abholmarkt und Fachberatung obendrein gibt.

RM: Warum setzt Hasenkampf auf einen weiteren Abholmarkt?

ZP: Zunächst einmal schließen wir die regionale Lücke in unserem Hamburger Niederlassungsnetz. Für alle regionalen Kunden und auch für die regionalen Objekte unserer nationalen Kunden wollen wir nun auch im Hamburger Norden die zusätzliche Möglichkeit anbieten, die Produkte spontan und unkompliziert abzuholen. Hier spielt auch das Thema Nachhaltigkeit rein: Unsere Kunden erreichen uns im Großraum Hamburg innerhalb von 8km und müssen nicht wegen eines Putzschwamms einmal komplett durch die ganze Stadt fahren. Wir sehen uns hier lokal führend und haben ein klares Differenzierungsmerkmal zum Wettbewerb.

RM: Was macht den jetzigen Abholmarkt besonders?

ZP: Der Fachmarkt hier ist besonders, weil es unser Hauptstandort ist, an dem alle unsere Zentralfunktionen zusammenspielen. Es gehört einfach dazu, dass auch wir mal runtergehen und Kunden beraten. Wir sitzen nicht hinter verschlossenen Glastüren oder bodentiefe Fenstern in

Hochglanzfassaden, sondern wir sind bei Bedarf auch in unserem Fachmarkt und machen uns mal dreckig. Denn wir sind uns nicht zu schade, für den Kunden die Ware zu packen.

RM: Welche Zielgruppen haben Sie mit den neuen und mit den anderen Märkten im Auge?

ZP: Natürlich kommen zu allererst täglich sehr viele Dienstleister zu uns. Und selbstverständlich sind wir für alle Kundengruppen da, wir machen keinen Unterschied, egal ob Großkunde oder Einzelunternehmer. Jeder bekommt die gleiche professionelle Beratung und den gleichen Service.

RM: Mit wie vielen Kunden rechnen Sie am Tag?

ZP: An diesem Zentral-Standort sind wir so umsatzstark, dass wir von morgens bis abends durchgehend Kunden bedienen. In Zahlen kann man das schlecht ausdrücken. Die Frequenz schwankt auch stark, sowohl von der Kundenanzahl her als auch vom jeweiligen Auftragswert je Kunde.

RM: Welche Produkte werden hauptsächlich im Markt erworben?

ZP: Wir haben ein Kernsortiment an Verbrauchsartikeln für den Gebäudereiniger, das er hier abholen kann. Das sind so knapp 200 Schnelldreher-Artikel inklusive den meistverkauften Reinigungsmaschinen und einem Unger-Depot im direkten Abhol-Bereich. Zusätzlich können die Kunden ja

hier auch noch auf unser angrenzendes zentrales Versandlager mit weiteren 6.500 lagernden Artikeln zugreifen. Das sollte dann wohl reichen für den Spontanbedarf.

RM: Was ändert sich im Zentrallager? Warum ist hier eine Erweiterung notwendig?

ZP: Wir sind in den letzten Jahren im Großhandel stark gewachsen und hatten eine beispiellose Sortimentserweiterung für unsere Kunden im Gesundheits- und Sozialwesen. Deshalb haben wir die Lagerkapazitäten um 1.500 Palettenplätze erweitert.



Zafer Pala (rechts) im Interview mit Daniel Knittler, Geschäftsführer der Knittler Medien GmbH, bei der Eröffnung des neuen Abholmarkts.

App für perfekte Objektsteuerung ohne Sprachbarrieren **vision clean**

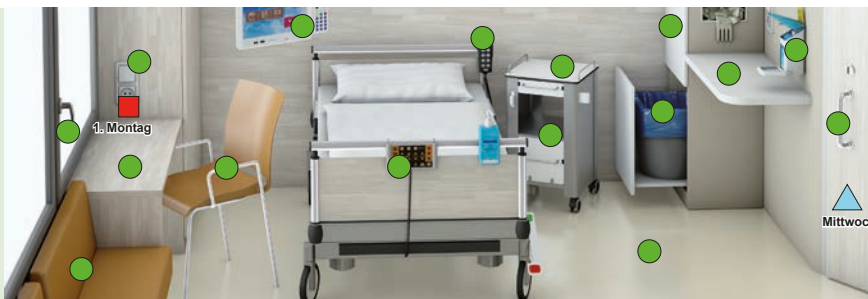
Für jede Raum- und Reinigungsart – Für jeden Wochentag

**Digitaler Ablaufplan:
Orientierung für
Ersatzkräfte
Priorisierung bei
Personalmangel**

Revier 1 - Verwaltung - Gebäude A 6:00 - 7:55
Standort Mo, Di, Mi, Do, Fr

6:00 Vollreinigung Aufbereitung	6:15 Vollreinigung Treppenhaus Ost	6:45 Vollreinigung Raum 100	7:00 Vollreinigung Raum 101/102	7:30 Vollreinigung Raum 103/104/105/106/107

**Leistungsverzeichnisse:
Klare Aufgaben
DIN 13063, 77400**



**QM: Ergebniskontrollen
nach DIN 13549 /
Prozessaudits zur
Lernziel-Bestätigung**

