

# Vom Fahrer bis zum Geschäftsführer

## Gesamtpaket: IHK-Firmentraining bei der Spedition Hintzen

Das Speditionsgewerbe hat zurzeit viele Probleme: Es spürt nicht nur die Auswirkungen der Wirtschafts- und Finanzkrise, sondern auch die steigenden Kraftstoffkosten, die Mauterhöhung sowie die Kosten für die gesetzlich vorgeschriebene Fahrerqualifikation. „Trotzdem wollen wir auch in schwierigen Zeiten unsere Strategie nicht verändern“, beteuert Heinz Hintzen, Geschäftsführer der Hintzen Logistik GmbH in Eschweiler. Gezielt fördert das Familienunternehmen seine Mitarbeiter seit Mitte letzten Jahres zusätzlich mit mehrtägigen Schulungen und in individuellen Coachings. Die Industrie- und Handelskammer Aachen (IHK) hat sie konzipiert.

„Unser Gewerbe muss die Grätsche zwischen Ökonomie und logistischen Lösungen leisten“, erklärt Geschäftsführer Heinz Hintzen. Nach seiner Ausbildung zum Speditionskaufmann wechselte er in den elterlichen Betrieb. Vor zwölf Jahren gründete er im Schulterchluss mit weiteren Spediteuren die VTL Vernetzte-Transport-Logistik, die heute zu den führenden Stückgutkooperationen in Deutschland gehört. „Ohne leistungsfähige Netzwerke, wie VTL oder PalletWays, wäre vieles nicht möglich“, weiß der 46-Jährige.



Fotos: Hintzen Logistik GmbH

„Von der Inhouse-Schulung habe ich auch persönlich profitiert“, sagt Ingo Kammer, einer der Mitarbeiter bei der Hintzen Logistik GmbH.



Coaching on the job: IHK-Referentin Sabine Wierts (r.) unterstützt Mitarbeiterin Tanja Röring bei der Kundenakquise.

### Kundenfreundlichkeit als wichtiges Unternehmensziel

Die Anforderungen steigen damit vor allem auch an die Fahrer. Neben Gefahrgutschulungen und den üblichen Sicherheitsunterweisungen muss sich das Personal in verschiedene Abläufe und Systeme einarbeiten. „Technisches Know-how und logistische Kenntnisse sind ein Muss“, so Hintzen über die verantwortungs- und anspruchsvolle Tätigkeit der Berufskraftfahrer. Einen echten Mehrwert – sowohl für den Mitarbeiter als auch für das Unternehmen – bringe zudem der sichere Umgang mit den Kunden: „Schließlich hat der Kunde das Recht, auch nach Geschäftsabschluss mit qualifizierten Mitarbeitern zu tun zu haben.“

Die erste einer ganzen Reihe von Schulungen startete die IHK Aachen bereits im August letzten Jahres. Mitgemacht haben alle: vom Geschäftsführer bis zum Verkaufspersonal und den Disponenten. Jedem wurde die passende Weiterbildung vermittelt – sei es als individuelles Coaching oder Gruppenseminar. Auf dem Programm stand vor allem kundenorientiertes Verhalten. „Freundlichkeit und ein Top Service sind wichtige Unternehmensziele“, betont die IHK-Referentin Sabine Wierts.

### Eingefahrene Muster aufbrechen

Der Nutzen für das Unternehmen liegt klar auf der Hand: Die Mitarbeiter fühlen sich im Umgang mit den Kunden gestärkt und diese empfehlen das Unternehmen dann gerne weiter: „Wir haben ein gutes Gespür für das bekommen, was Kunden wollen“, berichten Tanja Röring und Sascha Schumacher, die bei der Hintzen Logistik GmbH im Verkauf tätig sind. „Auch die Kommunikation in unserem Haus hat sich verbessert“, ergänzt Röring.

Die „Coachings on the job“ der IHK Aachen unterstützten die Mitarbeiter bei der Kundenakquise, begleiteten den Geschäftsführer und das Verkaufspersonal bei der täglichen Arbeit. Regelmäßige Feedbacks halfen eingefahrene Verhaltensmuster gezielt aufzubrechen.

Eine gelungene Kommunikation ist auch für die Berufskraftfahrer von zentraler Bedeutung. „Sie sind das letzte Glied in der Prozesskette“, sagt Geschäftsführer Hintzen. „Leider werden sie auch häufig so behandelt.“ Im März und Juni erhielten erstmals auch die Fahrer eine Schulung zum kundenorientierten Verhalten. „Davon habe ich auch persönlich profitiert“, so Ingo Kammer, einer der frisch Geschulten.

Und ist der Erfolg messbar? „Nicht von einem Tag auf den anderen, aber inzwischen gehe ich ganz anders auf Kunden zu und wir verstehen uns schneller.“ Deshalb hat Hintzen die nächsten Fortbildungen mit der IHK Aachen schon fest vorgeplant.

Anja Gossen

@ [www.hintzen.de](http://www.hintzen.de)  
[www.vtl.de](http://www.vtl.de)  
[www.ihk-aachen.de/weiterbildung](http://www.ihk-aachen.de/weiterbildung)

i Informationen und Beratung zum IHK-Firmentraining:  
 IHK Aachen, Frank Finke, Tel.: 0241 4460-139, E-Mail: [frank.finke@aachen.ihk.de](mailto:frank.finke@aachen.ihk.de)