

Berufsbild

Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandel S. 11

Kaufmann/Kauffrau im Groß- und Außenhandel

„Also am meisten macht mir Spaß, Kunden zu beraten. Und wenn ich dann ein Dankeschön bekomme, ist das perfekt.“

Mein Tag als Kaufmann im Großhandel

Hallo, ich bin Mike.

Seit fünf Monaten bin ich im neuen Job als **Kaufmann im Großhandel**, auch Großhandelskaufmann genannt. Mit meinem guten Abschluss der Ausbildung und etwas Glück bin ich hier gleich übernommen worden. Jetzt ist die Einarbeitungszeit vorbei und ich erledige mit meinen 22 Jahren vieles schon ganz selbstständig.

Waren in großen Mengen einkaufen und weiterverkaufen

Meine Firma ist die Ladenbau-Großhandels AG. Wir beschaffen und liefern alles, was zur Einrichtung von Einzelhandelsgeschäften und Filialen gebraucht wird, von A wie Abfalleimer über Einkaufswagen und Regalsysteme bis W wie Warenwirtschaftssystem.

Meine Aufgabe ist es, alles bei Herstellern beziehungsweise Lieferanten einzukaufen und die Waren dann an die Einzelhandelsunternehmen weiterzuverkaufen. Ich kümmere mich darum, dass bestellte Waren richtig bei uns ankommen, und überwache den Lagerbestand. Beim Weiterverkauf Sorge ich dafür, dass die Waren das Lager pünktlich in Richtung Kunde wieder verlassen. Dabei habe ich die Logistikkette ständig im Blick: Ich organisiere den Transport, weiß, wo sich die Waren unterwegs gerade befinden, und stelle sicher, dass sie zum richtigen Zeitpunkt in der richtigen Menge bei den Kunden ankommen.



8 Uhr: PC hochfahren, E-Mails lesen, Anrufbeantworter abhören



Mein Arbeitsplatz ist in einem Großraumbüro mit drei netten Kollegen. Für schnelle Kommunikation ist alles da: Computer, Telefon, Fax, Drucker. Am Computer habe ich die Office-Programme für Textverarbeitung und Tabellenkalkulation voll drauf. Damit bearbeite ich meine Aufträge.

Heute darf ich zum ersten Mal allein einen Großauftrag verhandeln. Da bin ich ganz schön aufgeregt. Ich habe mich zwar gut vorbereitet, aber was die Kunden wirklich wollen, das ergibt sich erst im Gespräch. Jetzt um 8 Uhr checke ich schnell, was an Telefonaten und E-Mails schon eingegangen ist, und dann lege ich mir die Präsentation zurecht für das Verkaufsgespräch um 10 Uhr.



Aha, das passt: Auf dem Anrufbeantworter ist die Nachricht, dass die neue Software für Supermarktkassen lieferbar ist. Wir können auch gleich die Schulung für das Verkaufspersonal mit anbieten. Das werde ich in meine Präsentation noch schnell mit einbauen.

Ist ja toll: Bei den E-Mails haben sich Marco und Julia gemeldet, die waren mit mir in der Ausbildung. Das will ich später ganz in Ruhe lesen.

Sortimente für die Endabnehmer zusammenstellen

Jetzt aber die Präsentation. Die S-Markt-Kette hat sieben Filialen und will drei neue Filialen im benachbarten Ausland eröffnen. Außerdem sollen dann alle zehn Supermärkte eine neue, einheitliche Einrichtung bekommen, natürlich in einem neuen „Look“, wie das werblich so schön heißt. Der Verkaufsraum soll für Kunden sofort als Filiale vom S-Markt erkennbar sein. Ich habe mich zuerst mal über unseren zukünftigen Kunden informiert und mir das Unternehmen angesehen. Ich bin in den Filialen einkaufen gegangen und habe im Internet recherchiert. In einem ersten Vorgespräch haben wir zusammengestellt, was die Firma haben möchte, wozu ich Angebote erstellen soll.

Angebote einholen, mit Herstellern verhandeln

Dann habe ich unseren Lagerbestand geprüft, Kataloge gewälzt und im Internet nach Regalsystemen in der gewünschten Größe gesucht, die Platz für S-Markt-Logos haben. Bei drei Herstellern habe ich Angebote eingeholt, unseren Weiterverkaufspreis kalkuliert, noch mal verhandelt und dann ein Angebot für den S-Markt geschrieben. Da kommen bei zehn Filialen über 1.000 Meter Regale zusammen.



Genauere Warenkenntnisse

Und ich habe mich über Warenwirtschaftssysteme schlaugemacht. Das ist die Software in Kassen, Waagen und im Büro-Computer, die unter anderem aus dem Barcode (dem „Zebrastrreifen“ auf der Verpackung) den Artikel und den Preis herausliest. Ich habe mir gedacht: Wenn der S-Markt in drei Ländern seine Filialen hat, braucht er ein internationales Warenwirtschaftssystem, das in mehreren Sprachen und Währungen funktioniert. Das möchte ich denen gleich als Allroundpaket zusammen mit der Schulung anbieten.



Kunden betreuen

Eine wichtige Aufgabe ist die Beratung und Betreuung von Kunden. Ich kenne das Sortiment und stelle für Kunden diejenigen Artikel zusammen, die für sie passen. Dazu gehören dann auch Service-Leistungen wie die Software-Schulung. Vorteil für die Kunden: Sie bekommen maßgeschneidert alles aus einer Hand und müssen sich um nichts mehr kümmern. Vorteil für uns: Die Kunden fühlen sich gut betreut und wir verkaufen mehr und können die Kunden an uns binden.

Von allen Angeboten, die infrage kommen, habe ich Abbildungen ausgedruckt. Das macht die Entscheidung leichter und wir kommen schneller zum Kaufvertrag. Heute lerne ich Herrn Nopp kennen, den Einkäufer vom S-Markt-Unternehmen. Hoffe, mit dem komme ich zurecht.

Gute Umgangsformen, seriöse Kleidung

Gleich 10 Uhr: Jetzt überprüfe ich noch mal mein Outfit. Ja, alles prima. Sonst habe ich es mehr mit gut sitzenden Jeans und Pullover oder Shirt, aber heute zum Verkaufsgespräch müssen Anzug, Hemd und Krawatte schon sein. Meine Goldsträhnen im Haar finden auch die Kunden cool. Ich bin ganz gut aufgelegt für den Small Talk am Anfang, übers Wetter oder die Herfahrt von Herrn Nopp. Das lockert auf. Denn gute Umgangsformen tragen viel zum Verkaufserfolg bei.

Verhandlungsgeschick

12 Uhr. Das war wirklich ein prima Verkaufsgespräch. Den S-Markt hätten wir als Kunden dazugewonnen. Sehr nett, der Herr Nopp. Ich habe die gleiche Ausbildung wie er. Seinen Job als Einkäufer macht er schon drei Jahre und kennt sich wirklich aus. Er wollte bei den Regalsystemen zum angebotenen Preis noch 200 Meter mehr haben. Natürlich hatte ich in meine Angebote einen Spielraum eingerechnet. Ich habe diese Entscheidung an meinen Vorschlag mit dem internationalen Warenwirtschaftssystem geknüpft und ihm gesagt: „Nehmen Sie das Allroundpaket mit der Schulung, dann kann ich die Regalmeter aufstocken.“ So haben wir uns dann auch geeinigt. Ich vermute mal, er hatte sich vorher schon am Markt umgesehen und das Service-Paket hat ihn dann überzeugt.



Jetzt liste ich alles auf, was der S-Markt von uns kaufen wird. Einiges ist eilig: Das soll sofort aus dem Lager rausgehen. Da rufe ich schnell an und kündige meinen Besuch für 13.30 Uhr an. Dann mache ich für Herrn Nopp den Vertrag fertig, schicke ihn per Fax und schreibe die Liefertermine gleich dazu.

Versand der Waren organisieren

Nach der Mittagspause ist wieder Posteingang dran: E-Mails, Anrufbeantworter, Briefe, Faxe. Das ist ja klasse: Herr Nopp hat den Vertrag unterschrieben und schon postwendend zurückgefaxt. Der hats aber jetzt eilig. Da muss ich fix reagieren. Gerade bei neuen Kundenbeziehungen soll das Vertrauen durch schnellen Service wachsen. Später auch, klar,

aber jetzt schon soll er das Gefühl haben, dass er die richtige Entscheidung getroffen hat. Und meine Vorgesetzten sollen merken, dass ich auch als Anfänger meinen Job beherrsche.

Flexibel und selbstständig arbeiten

Jetzt aber Tempo! Meinen Vorgesetzten informiere ich mit einem Anruf, dass der Vertrag perfekt ist, und lasse mir grünes Licht für die Warenbeschaffung und den Versand geben. Ganz eilig sind die Verkaufsregale. Die sollen direkt an die Filialen geliefert werden, damit die Verkaufsräume schnell eingerichtet werden können.

Also auf ins Lager und sehen, ob der Bestand, den ich im PC habe, auch wirklich da und versandfertig ist. Das Ergebnis: Die 1.000 Meter Verkaufsregal sind da, aber die zusätzlichen 200 Meter muss ich besorgen.

Dann an den PC: Bestellte Regale, die für den Auftrag S-Markt infrage kommen, verfolge ich im Tourenplan online und gucke, wann die Sendung hier eintrifft. Da habe ich es: Eine von uns bestellte Lieferung von 4.000 Metern wird heute noch beim Hersteller in Polen auf die Lkws geladen. War da nicht was mit S-Markt und Polen? Richtig, eine der neuen Filialen ist auch in Polen, nämlich in Stettin. Das kann passen. Wenn ich beim Hersteller jetzt jemanden ans Telefon kriege, können sie dort schon die 200 Meter abzweigen und an die polnische Filiale schicken. Kenne ich beim Hersteller jemanden? Ja, klar: die Daniela.



Englisch mit ausländischen Geschäftspartnern sprechen und schreiben

Also her mit dem Telefon. Ich frage sie schnell, ob sie von den bestellten 4.000 Regalmetern 200 Meter direkt nach Stettin versenden kann, natürlich auf Englisch: *“Hello, Daniela, this is Mike from Ladenbau in Germany. Good to hear you, how are you? Daniela, I need your help. No, not tomorrow, yesterday please! What we need are 200 meters of your fabulous shelves very quickly in Szczecin. They have the article number 227. On your logistics homepage I found our order of shelves and that today you will send the ordered 4,000 meters. A customer of ours needs 200 meters immediately. So could you make a wonder and separate the dispatch units and send the shelves directly to the customer in Szczecin?”*

Daniela ist super. Wenn es jemand hinkriegt, dann die. Sie ruft mich in 20 Minuten zurück. In der Zeit rufe ich Herrn Nopp an und frage, ob die 200 Meter Regale direkt nach Stettin gehen können. Er weiß auch, dass das Versandkosten spart, und sagt sofort Ja. Dann mache ich am PC die Versandpapiere für alle Regale fertig, schreibe die Lieferscheine und die erste Teilrechnung für den S-Markt-Auftrag.

Da ist Daniela wieder: Sie hats geschafft. Dafür hat sie bei mir was gut. Also schreibe ich den englischen Lieferschein für die Sendung, die nach Stettin geht, schicke ihn zu Daniela. (Lieferscheine und Versandpapiere sind als Formulare im PC gespeichert. Das ist also

schnell erledigt, auch in Englisch.) Und dann gehen Versandinformationen über die 1.000 und die 200 Regalmeter per Mail an Herrn Nopp. Das nenne ich schnellen Service!

Reisen im Außendienst: Kundenbesuche und Reisen zu Herstellern

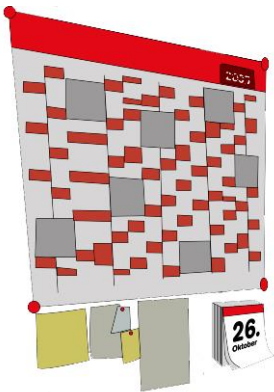
Woher ich Daniela so gut kenne? In meiner Einarbeitungszeit war ich drei Monate im Außendienst. Da haben mein Chef und ich auch unsere Nachbarländer bereist. Das müssen Großhandelskaufleute regelmäßig tun, einmal um die Kunden zu betreuen und neue Kunden zu gewinnen, und andererseits, um neue Herstellerfirmen kennenzulernen und ganz neue Märkte zu erschließen. In Polen haben wir uns für Danielas Firma als neuen Regal-Lieferanten entschieden.

Übrigens ist bei den Reisen voller Einsatz gefragt. Nach acht Stunden ist da der Arbeitstag noch nicht zu Ende. Aber Neues sehen und mit den Leuten reden, das macht mir richtig Spaß!

Lagerbestand kontrollieren und Waren rechtzeitig nachbestellen

Der Auftrag ist zwar erledigt, aber jetzt kommt noch eine wichtige Aufgabe dazu. Da ja heute die große Lieferung an Regalen herausgeht, muss ich mich sofort um den Lagerbestand kümmern. Denn unsere Kunden erwarten von uns, dass wir alles am Lager haben und immer kurzfristig liefern können.

In meiner Bestandsliste im PC sehe ich, dass nicht mehr genug Regalmeter vorrätig sind. Dann schaue ich noch in die Abverkaufszahlen der letzten 30 Tage und rechne mir aus, dass in zehn Tagen das Lager leer ist, wenn nicht jetzt sofort Nachschub kommt. Außerdem muss ich die Lieferfristen bedenken, denn die Hersteller müssen ja erst produzieren, bevor sie uns beliefern können.



Zur Sicherheit bitte ich noch den Lageristen, den Bestand zu kontrollieren und mir dann zu sagen, wie viel Lagerraum für neue Regale ab übermorgen frei ist. Dann weiß ich, was ich heute bestelle. Die Angebote von mehreren Regalfabrikanten habe ich vorliegen. Die beiden günstigsten nehme ich mir vor und siehe da, eines davon ist von Danielas Firma. Klar, wer so flexibel ist, kriegt den Zuschlag. Ich bestelle jetzt eine Großlieferung. Kurzer Anruf bei Daniela, um ihr die gute Nachricht selbst zu verkünden, und dann geht der Auftrag per Mail raus. Das wäre geschafft!

Fristgerechte Zahlung kontrollieren

Vorletzte Tat heute: die Routinearbeiten. Posteingang per Mail beantworten, Rechnungen schreiben und Zahlungseingänge prüfen. Dazu schaue ich mir online die Umsätze auf unseren Geschäftskonten an (Zugang mit persönlichem Passwort, vertraulicher Umgang und Sorgfalt sind selbstverständlich!). Ich vergleiche die Zahlungseingänge mit meiner Fristenliste der bis heute fälligen Beträge. Bei Zahlungsverzug wird nicht lange gefackelt: Da schicke ich

direkt die freundliche Erinnerung raus und schiebe zehn Tage später die satte Mahnung hinterher. Damit Sorge ich auch für unseren kaufmännischen Erfolg.

Im Großhandel verkaufen: zum Beispiel Sortimente für die Gastronomie

Jetzt zum gemütlichen Teil: Da sind noch die Mails von Marco und Julia.

Marco ist ein Koch-Fan, er zaubert die leckersten Sachen. Kein Wunder, denn seine Eltern betreiben eine sehr gute Pizzeria. Er schreibt:

„Hallo, Mike, wie gehts?

Du weißt ja, dass ich für mein Leben gern koche. Deshalb bin ich jetzt im



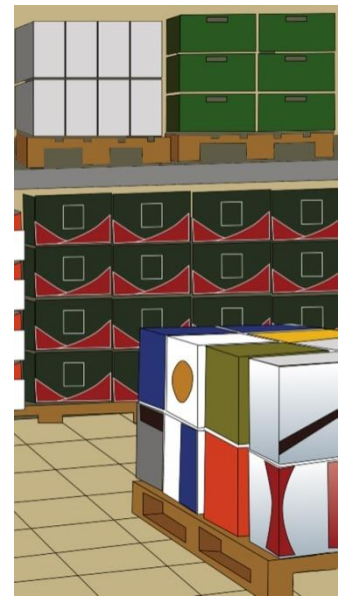
Lebensmittelgroßhandel, bei der Grand Alimentation, und habe mich gleich bei dem Großmarkt in München beworben. Hier kriege ich nämlich alles mit, was in der Restaurant-Szene läuft. Die Gastronomen sind unsere Hauptkunden. Wir halten für sie alles bereit, was auf den Teller kommt: Fisch, Fleisch, wirklich jede Sorte Käse, Gemüse, Obst –

einfach alles! Ihre Speisekarten und unser Sortiment sind genau aufeinander abgestimmt. Jeden Tag kommen die Waren frisch herein und oft sind es die Köche selbst, die bei uns einkaufen, die Qualität prüfen und die Waren auswählen.

Was ich dabei zu tun habe?

Hier werden ja nicht einzelne Artikel, sondern ganze Kisten oder Großpackungen gekauft, direkt bezahlt und mitgenommen. Das ist das Prinzip „Cash (bezahlen) and Carry (mitnehmen)“. Ich muss dafür sorgen, dass immer große Mengen frisch da sind. Denn wenn uns die Nudeln ausgehen, gibt es abends keine Pasta im Ristorante. Nicht auszudenken!

Deshalb bin ich ständig auf der Verkaufsfläche unterwegs, beobachte, was läuft, was gebraucht wird, und berate die Kunden. Ab und zu sitze ich auch an der Kasse zum Kassieren.



Mein Job ist es, das Sortiment im Blick zu haben, für jeden einzelnen Artikel rechtzeitig den Nachschub zu ordern oder neue Produkte einzuführen. Wenn dann ein Kunde nach Ravioli-Spezialitäten fragt und ich kann ihm davon sieben Sorten zeigen und von jeder drei Kartons auf den Einkaufswagen schieben und im Regal ist immer noch genug vorrätig, dann habe ich meinen Job gut gemacht.

Was treibst Du denn so? Bist Du immer noch so ein Organisationstyp? Lass mal was von Dir hören. Ich freu mich drauf!

Ciao, Marco

Im Außenhandel: Export-Import, Auslandsaufenthalte

Und jetzt noch die Mail von Julia, sie war früher in meiner Klasse. Wir haben beide die Großhandelslaufbahn eingeschlagen, sie allerdings in der Fachrichtung Außenhandel. Und jetzt mailt die aus Shanghai! Ich zeige hier mal, was sie über den Job schreibt.

„Hallo, Mike,

你好

was, da staunst Du: E-Mail aus Shanghai!
Was ich hier mache? Das sollst Du erfahren:

Ich habe vor drei Jahren als

Außenhandelskauffrau beim Handelskonzern Trade Global Company angefangen. Für die Firma war ich schon in Barcelona und habe mein Spanisch aufpoliert und nun bin ich für ein Jahr in Shanghai. Meine Abteilung betreibt den Import von Waren aus Europa in die 25 chinesischen Märkte der Trade Global Company.



Internationale Transportverträge, Zollformalitäten, Devisenkalkulationen

Ich kümmere mich um die Zollbestimmungen und die Transportverträge. Das ist was für fixe Leute. Denn ich muss täglich beobachten, ob sich etwas beim Export aus der EU (Europäische Union) und beim Import nach China geändert hat. Dazu kommt die Devisenkalkulation, weil sich ja auch die Wechselkurse von Euro, US-Dollar und chinesischem Yuan ständig bewegen.

Ich muss auch öfter zum Hafen, wo die Containerschiffe ankommen. Darauf stapeln sich die Container turmhoch, denn diese Riesen transportieren bis zu 10.000 Container, jeder sechs Meter lang und 2,40 Meter hoch und breit. Dort muss ich den Weitertransport der Waren überwachen und die richtigen Versandpapiere ausstellen. An manchen Tagen „verschiebe“ ich so den Inhalt von bis zu fünf Containern. Und natürlich geht das alles nur in Englisch!

Ausländische Gepflogenheiten kennen

Über chinesische Umgangsformen haben wir eine Schulung bekommen. Ich muss ja die Höflichkeitsformeln richtig verstehen und bei Verhandlungen ein Gefühl dafür kriegen, wann das Geschäft perfekt ist. Chinesisch lerne ich aus Neugier noch dazu: 600 Schriftzeichen sind mein Ziel, die reichen für den Alltag. Obwohl: Mit Englisch komme ich in meinem Distrikt überall durch, denn Shanghai ist mit 17 Millionen Einwohnern die größte und internationalste Stadt Chinas.

Wo ich wohne? Ja, die Bleibe ist hier nicht ganz unwichtig, denn diese Stadt schläft nie.

Unser Konzern hat für uns Expatriates, so heißen die im Ausland arbeitenden Angestellten, ein ganzes Wohnhaus nah am Hafen gemietet. Die Straße ist aber, o Wunder, nachts doch ruhig. Darin habe ich ein kleines, supergemütliches Appartement. Freunde habe ich hier bei

Trade Global auch gefunden: einige Deutsche, eine Australierin und zwei Chinesen. Besonders gut verstehe ich mich mit Jian-Jim, der in meiner Abteilung arbeitet und nächstes Jahr nach Deutschland kommt. Ja, so klein ist die Welt heute!

B2B: Groß- und Außenhandel im Internet nimmt zu

In einer anderen Abteilung bei Trade Global geht es in die umgekehrte Richtung: Die machen den Export und kaufen Waren in China auf und verkaufen sie in die Märkte unserer Company in der EU. Das geht heute hauptsächlich über Internet-Plattformen von Großhändler zu Großhändler, also eben nicht an Endverbraucher, sondern von B2B = Business to Business, von Unternehmen zu Unternehmen. Der ganze Schriftverkehr, Rechnungen, Lieferscheine, Versandpapiere – das läuft komplett über Mail und ausschließlich in Englisch. Kundengruppen werden schnell gewonnen – oder gewechselt und die Waren können virtuell ziemlich hin und her geschoben werden, bis sie zum Versand an den Bestimmungsort kommen.

So, jetzt weißt Du, was ich so mache. Was gibt es bei Dir Neues? Schreib mal was, ich freu mich riesig über Post aus Deutschland.

Freundliche Grüße / Best Regards

恋

aus Shanghai von Julia“

Klingt ja schwer beeindruckend. Ja, die Julia, die findet sich überall zurecht. Schön, dass sie an mich denkt. An Marco und Julia schreib ich morgen, was hier so los ist.

Schlussrunde beim Chef



Bevor ich nach Hause gehe, schaue ich noch beim Chef rein. Wir plaudern ein paar Minuten, ich berichte kurz von heute und höre, was morgen für mich ansteht. Das war ein prima Tag. Jetzt freue ich mich auf meinen Feierabend.

