

# einBlick

Die neuesten Infos für alle Mitarbeiter der LÜNING-Gruppe

Leidenschaft. Zusammenarbeit. Neugier. Unternehmertum. Verlässlichkeit.

## #GEMEINSAMSINDWIRSTARK

Corona hat Deutschland im Griff. Ist die Priorität 1 „Toilettenpapier und Nudeln hamstern“ :-)) erledigt, folgt für viele Menschen die Frage: Wie machen wir in Zukunft eigentlich Vertrieb?

Das Arbeitsleben weltweit hat sich innerhalb kürzester Zeit auf den Kopf gestellt: Messen und Live-Events sind abgesagt, Unternehmen haben ihre Büros geschlossen und der Außendienst liegt brach. Für den Vertrieb bringt die derzeitige Situation große Herausforderungen mit sich – bietet jedoch auch Chancen, um gestärkt aus der Krise zu gehen.

Frau Julia Popp und ihr Team berichten über die Herausforderungen der letzten Wochen, über die Anliegen unserer Kunden aber auch über die große Solidarität innerhalb des Teams und über die Hilfsbereitschaft und das Verständnis, das der Abteilung entgegengebracht wird.

Frau Popp, erstmalig nach über 15 Jahren entfiel die jährliche LÜNING-Hausmesse. Auch hier der Tatsache geschuldet, dass Corona uns fest im Griff hat. Kurzerhand wurde die Messe digitalisiert - Ihre Einschätzung dazu?

Der Situation geschuldet, war die Umstellung auf eine digital stattfindende Hausmesse sicherlich eine gute und richtige Entscheidung für die LÜNING-Gruppe und das auch für unsere Kunden. So bot sich immerhin die Gelegenheit im „virtuellen Verkaufsraum“ neue Produkte kennenzulernen und Aktionen seitens der Industrie mitzunehmen. Die Akzeptanz der Kunden und das Feedback waren positiv und die Einstellung dem „neuen Unbekannten“ gegenüber durchaus offen. Von einem 1:1 Ersatz der LÜNING Hausmesse im A2 kann allerdings nicht gesprochen werden, da fehlt dann doch der persönliche Kontakt zum Verkaufsbater, zur Industrie und die Nähe zur LÜNING-Gruppe in Echtzeit!

Dennoch hält die Digitalisierung nun doch stärker Einzug, gerade im Bereich der Kunden. Stichwort: LÜNING24, Onlineshop, ...

Nicht die Digitalisierung hält stärker Einzug, die Dynamik bei diesen Themen nimmt Tempo auf. Wir sind derzeit viel kreativer, um Lösungsansätze oder Angebote für den Kunden zu finden und diese zeitnah anzugehen und in die Umsetzung zu bringen. Das Virus zwingt uns ja gerade dazu - vllt. ein positiver Effekt, den man aus der Situation ziehen kann. Dies ist ja nicht nur bei uns

in der LÜNING-Gruppe zu verfolgen, dass betrifft ja nahezu jeden Bereich bei uns im Land.



Viele neue Themen und altbekannte sind zu meistern. Frau Popp wie erleben Sie die letzten Wochen und wie schaffen Sie und Ihr Team es den ganzen Bergen an Arbeit zu bewältigen?

Die letzten Wochen waren für das gesamte Team eine echte Herausforderung und Anstrengung zugleich - ich denke, da kann ich für alle in meinem Team sprechen. Die Anrufe sind überproportional gestiegen. Im März waren es 2.816 eingehende Kundenanrufe, im Februar lagen wir noch bei 1.832 Anrufen. Das entspricht einer Steigerung von 53%. Zeitgleich hat die Auftragserfassung einen großen Teil unserer Arbeit in Anspruch genommen. Die großen Volumina haben bei uns ähnliche Auswirkungen, wie in der Logistik. „Berge an Arbeit“ trifft es recht gut. Die Abendstunden bei uns im Vertriebsinnendienst sind derzeit die angenehmsten, in diesem Zeitfenster ist oftmals das erste Mal an Tag wieder etwas „Land in Sicht“.

Sie sagten, Sie und Ihr Team führen teilweise mehr als 1.500 Telefonate am Tag, was genau sind die Anliegen unserer Kunden?

Durch die großen Mengen an Waren, die von allen Kunden in den vergangenen Wochen gezogen wurden, kam es selbstverständlich zu Fehlmengen. Hinzu kam, dass wir aufgrund der anhaltenden Situation, Mengen gekürzt haben, um die Versorgung aufrecht halten zu können bzw. um sicherzustellen, dass nahezu jeder Kunde zumindest eine kleinere Mengenabgabe der bestellten Ware erhalten hat. Dies hat zu Teilen selbstverständlich

## #GEMEINSAMSINDWIRSTARK

zu Unmut beim Kunden geführt. Wobei an dieser Stelle gesagt sein sollte, dass viele Kunden uns auch großes Verständnis entgegenbracht haben und wir zugleich für unsere Arbeit sehr viel Wertschätzung erhalten haben. „Das Lob des Tages“ unter jeder Ausgabe macht es deutlich. Selbstverständlich gibt es auch die Kunden, die uns als Ventil ansehen. Die verleihen ihrem Ärger bei uns dann schon lautstark und dynamisch Nachdruck.

**Im Intro haben wir es schon erwähnt und vorhin sprachen Sie es bereits selbst an, die Solidarität ist in dieser Zeit sehr hoch und auch Sie und Ihre Abteilung haben sie verspürt – wie und in welcher Form?**

In unserer „normalen“ täglichen Arbeit sind wir hier im Vertriebsinnendienst sozusagen das Bindeglied zwischen unserem Außendienst, dem Kunden und der LÜNING-Gruppe. Wir sorgen dafür, dass die Auftragsabwicklung reibungslos erfolgt und liefern dem Kunden Informationen, die der Verkaufsberater nicht wissen kann. Seit Corona müssen unsere Verkaufsberater sozusagen „draußen bleiben“. Der Kunde möchte unseren Außendienst nicht im Geschäft haben und auch wir müssen unsere Leute schützen, indem Kontakte bis auf ein Minimum reduziert werden. Ad hoc wurden Kapazitäten frei, sodass beispielsweise Herr Biermeyer direkt unser Team verstärken und so Spitzen gut abfangen konnte. Frau Buschsieweke (duale Studentin der LÜNING-Gruppe), die ihre Praxisphase ursprünglich in einer anderen Abteilung absolvieren sollte, unterstützt uns nun die gesamten drei Monate ihrer Praxisphase. Herr Fabian Dolge, der seit letztem Jahr den C&C verstärkt ist kurzerhand vergangene Woche zu uns ins Team gekommen und unterstützt uns vorerst. Weitere Beispiele könnte ich hier anführen - was uns diese Zeit deutlich aufzeigt: unser Unternehmensslogan „Handeln mit Leidenschaft“ ist m. E. deutlich spürbarer geworden.

**Wie wichtig der Vertriebsinnendienst für unser Unternehmen und für unsere Kunden ist, zeigten Sie gerade eindrucksvoll auf. Das Kundenservicecenter ist eine unerlässliche Abteilung im Unternehmen und muss stets aufrechterhalten werden. Welche Maßnahmen haben Sie in Ihrem Team ergriffen, um eine Ansteckung mit dem Corona-Virus zu vermeiden?**

Dadurch, dass der Außendienst im Homeoffice ist und wir in diesem Bereich sowieso schon mit Desksharing gearbeitet haben, konnten wir die Sitzplätze deutlich entzerren und auf die freien Bereiche verteilen. Technisch waren wir vor der Krise bereits sehr gut ausgestattet, sodass dies wirklich zügig und reibungslos ablief. Einige Mitarbeiterinnen arbeiten analog dem Außendienst vom Homeoffice aus. Der Kunde interessiert sich wenig dafür, ob wir in Rietberg oder überspitzt ausgedrückt im Wohnzimmer sitzen. Derzeit interessiert nur eins, kommt meine bestellte Ware pünktlich, in den bestellten Mengen und zum richtigen Preis.

**Im Intranet ist es zu lesen, Sie suchen derzeit Verstärkung für Ihr Team.**

Ja genau, mein Team und ich suchen ab sofort tatkräftige Unterstützung für den Vertriebsinnendienst. Vielleicht ist der Einstieg derzeit nicht der komfortabelste, doch die Arbeit ist spannend und interessant wie nie zuvor und eine Einarbeitung wird wohl intensiver kaum zu einem anderen Zeitpunkt möglich sein. Nach dieser Zeit ist man dafür absolut „Sattelfest“ und es wirft einen so schnell nichts mehr aus der Bahn. Und dass meine ich ganz im Ernst: Die Arbeit im Vertriebsinnendienst ist sicherlich herausfordernd und nicht immer der einfachste Job im Unternehmen, dafür ist kein Tag wie der andere. Für mein Team und mich ist es wichtig, dass bei uns mit voller Leidenschaft gearbeitet und somit aktiv an der LÜNING-Gruppe mitgewirkt wird. Daher freuen wir



**Zum 01.05.2020 suchen wir Sie als:  
Mitarbeiter für den Bereich  
Vertriebsinnendienst (m/w/d)  
in Vollzeit für unsere Verwaltung**

### WAS SIE BEI UNS BEWEGEN:

- Telefonische Kundenbetreuung
- Bearbeitung und Überwachung der Kundenreklamationen
- Auftragsabwicklung
- Aktionserstellung
- Abteilungsübergreifende Schnittstellenfunktion, insbesondere zwischen Kunde und Außendienstmitarbeiter

### WAS UNS ÜBERZEUGT:

- Starke Vertriebs- und Serviceorientierung
- Ausgeprägte Kontakt- und Kommunikationsstärke
- Schnelle Auffassungsgabe; Fähigkeit, komplexe Sachverhalte transparent darzustellen
- Sehr gute MS-Office Kenntnisse sowie sehr gute Kenntnisse im Bereich X-Trade

- Methodische, strukturierte, exakte Arbeitsweise
- Hohes Maß an Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein
- Umfassende Kenntnisse gesamtbetriebswirtschaftlicher Zusammenhänge

### DAS ERWARTET SIE:

- Tägliche neue Herausforderungen
- Abwechslungsreiche, vielschichtige und spannende Tätigkeiten
- Ein wertschätzendes Arbeitsumfeld mit einer Menge netter Kollegen
- Kommunikation auf Augenhöhe
- Eine umfassende Einarbeitung als Basis für Ihren erfolgreichen Start bei uns

Bitte nutzen Sie für Ihre Bewerbung den Link, den Sie im LÜNING-Intranet finden oder senden Sie Ihre Unterlagen direkt an Frau Ina Schmidt (ischmidt@luning.de).