

Krawatte binden? Das gehört zum Service

Bei Lands' End werden auch ungewöhnliche Wünsche erfüllt

Vorzimmerdamen gibt es nicht, der Chef ist jederzeit zu sprechen. Ohnehin duzen sich alle quer durch die Hierarchien. In der offenen Atmosphäre fühlen sich die Mitarbeiter wohl. Sie haben den Bekleidungsversender Lands' End zum besten deutschen Arbeitgeber gewählt.

Von Carola Pigisch, Mettlach

„Der rosafarbene Schnürschuh? Ob der hinten geschlossen ist? Nein, das kann ich im Katalog auch nicht sehen“, sagt die Dame am Telefon. „Aber warten Sie kurz, ich hole ihn her.“ Es dauert keine 30 Sekunden und sie ist wieder am Apparat. „Ja, der Schuh ist hinten geschlossen, ich denke, er bietet guten Halt.“ Schön, kommen wir zur Krawatte. „Krawattenknoten? Das ist kein Problem“, sagt die Dame. „Messen Sie vom Hals bis zum Hosenbund und wir schicken die Krawatte gebunden zu.“ Und das dunkelblaue Polo Hemd? Passt das zu der blauen Hose, die ich letztes Jahr bestellt habe? „Moment“, sagt die Dame keineswegs irritiert oder genervt. „Ich schaue kurz im Computer, welche Hose das war und vergleiche die Farben.“ Nach einer Minute ist sie wieder da. „Ehrlich gesagt würde ich das nicht zusammen tragen“, sagt sie. „Das rote Polo Hemd, das würde mir besser gefallen.“

So oder ähnlich laufen die Telefonate bei Lands' End in Mettlach ab. Der US-Versandhändler sieht sich als Spezialist für klassische, zeitlose Freizeitmode in einer mittleren Preisgruppe. Die deutsche Tochter hat ihren Standort im Saarland, direkt an der luxemburgischen Grenze. Dort wo die Menschen noch ein anderes Zeitgefühl haben, wie Marketingchef Frank Kriegl sagt. Und das sei durchaus von Bedeutung. „Die Leute hier nehmen sich einfach mehr Zeit als gehetzte Großstadtmenschen. Und das kommt den Kunden zugute“, sagt Kriegl. Denn wer bei Lands' End einkauft, ist anspruchsvoll. „Unsere Kunden sind zwischen 35 und 55 Jahre alt, überdurchschnittlich gebildet, legen viel Wert auf Qualität und nette Bedienung“, sagt Kriegl.

Schichtbetrieb rund um die Uhr

Der Service steht im Zentrum bei Lands' End, das Herz des Unternehmens ist das so genannte Service-Center. Hier finden die Kontakte mit den Kunden statt. Ein großer Raum, voll mit Stellwänden, Computern und Schreibtischen, an denen die Anrufe entgegen genommen werden. Zwischendrin Kleiderständer mit der jüngsten und den beiden vorhergehenden Kollektionen. In Spitzenzeiten, wenn zum Beispiel der neue Katalog erscheint, sind hier bis zu 60 Menschen beschäftigt. Sie arbeiten in Schichten von vier bis sechs Stunden, denn die Telefone von Lands' End sind rund um die Uhr besetzt. Egal, wann er anruft, in 98 Prozent der Fälle gelangt der Kunde sofort an einen Verkäufer.

Ein ausgeklügeltes System sorgt dafür, dass immer genügend Leute für die telefonische Beratung zur Verfügung stehen. Ständig ist der Kontrolltisch besetzt, wo ein Computer die Zahl der eingehenden Anrufe anzeigt und errechnet, ob genügend Telefone besetzt sind. Wenn nicht, werden Leute aus der Retourenannahme im Nebengebäude geholt.

„Jeder kann alles bei Lands' End“, sagt Kriegl. Wer in Mettlach neu anfängt, wird drei Wochen lang geschult, und schon geht es los – Kundenbetreuung, zurückgeschickte Waren aussortieren oder Rechnungen buchen. „Es erhöht die Kompetenz am Telefon, wenn die Mitarbeiter wissen, wie es in der Warenrücknahme zugeht. Unser Ziel ist auch, die Kunden so wenig wie möglich weiterzuverbinden. Wir möchten, dass der Kunde von einem einzigen Berater zufrieden gestellt werden kann, egal, wie viele Fragen er hat“, sagt Marketingchef Kriegl.

Mittlerweile 400 Beschäftigte

1996 hat Lands' End in Deutschland angefangen, 33 Jahre nach der Gründung des US-Mutterkonzerns. 48 Leute arbeiteten damals in Mettlach. Mittlerweile sind es 400, und die sind so zufrieden mit dem Unternehmen, dass sie es zum besten Arbeitgeber 2005 gewählt haben. Jedes Jahr ermittelt das Great Place to Work Institut mit der Unterstützung von Bund und Ländern sowie eines Marktforschungsinstituts den besten Arbeitgeber Deutschlands. Betriebsrat, Geschäftsführung und Mitarbeiter werden persönlich und schriftlich befragt und dann wird ausgewertet. In diesem Jahr haben sich 110 große und mittelständische Unternehmen beworben. Lands' End hat in der Kategorie „Unternehmen von 100 bis 500 Mitarbeitern“ gewonnen. Ist der nationale Wettbewerb abgeschlossen, werden in Kopenhagen die besten Arbeitgeber Europas gekürt. Da ist Lands' End 2005 unter die ersten 100 gekommen.

Stephen Bechwar, Chef von Lands' End Deutschland und von allen nur Steve genannt, freut sich über die Auszeichnung, überrascht ist er nicht. Er schätzt seine Mitarbeiter und zeigt es ihnen, so gut es geht. Die Tür zu seinem Büro steht immer offen, eine Sekretärin, die Besucher abwimmelt, hat er nicht. Jeder Mitarbeiter hat einen großen Spielraum, wenn es darum geht, Kunden zufrieden zu stellen. „Wenn ein Kunde verärgert ist, muss unser Mitarbeiter nicht erst rückfragen. Er kann selbst entscheiden, was er dem Kunden zusagt“, sagt Kriegl. Nach seiner Meinung hat diese Eigenverantwortung einen großen Anteil daran, dass die Leute gerne bei Lands' End arbeiten. Und nur dann sind sie auch freundlich zu den Kunden.

Lands' End ist für seinen Service berühmt, und das macht sich in der Auftragslage bemerkbar. Allein im vergangenen Jahr hat Lands' End in Deutschland knapp 100 neue Mitarbeiter eingestellt. „Wir spüren die



Stephen Bechwar darf sich Deutschlands bester Chef nennen.

Foto Lands' End

Kaufzurückhaltung nicht“, sagt Frank Kriegl. Lands' End hat sich genau entgegengesetzt entwickelt zur deutsche Versandhandelsbranche insgesamt, die ein Umsatzminus von mehr als drei Prozent hinnehmen musste. Lediglich die so genannten Spezialversender, unter ihnen Lands' End, haben um gut zwei Prozent zugelegt. Das Mettlacher Unternehmen liegt mit dem Zuwachs allerdings weit über zwei Prozent. Der Umsatz hat sich nach Angaben von Bechwar genauso gut entwickelt wie die Mitarbeiterzahl. Um ein Drittel sei er gestiegen im vergangenen Jahr.

Genaue Zahlen gibt Lands' End mit Verweis auf das amerikanische Management nicht bekannt. Auch Branchenkenner sind die Zahlen nicht bekannt. Und seitdem Lands' End 2002 vom US-Großkonzern Sears über-

nommen wurde, ist die Lage noch undurchsichtiger. In den Geschäftsberichten des Konzerns, der selbst mit weißer Ware (wie Kühlschränke) und Bekleidung gut 40 Milliarden Dollar im Jahr umsetzt, werden gar keine Einzelumsätze ausgewiesen. In nächster Zeit will Bechwar den Onlinebereich weiter ausbauen. Wohl um auch hier ein Stück vom Kuchen abzubekommen, denn der so genannte E-Commerce, also der Handel übers Internet, wächst stetig. Der Onlineauftritt von Lands' End soll verbessert werden, damit die Kunden sich leichter zurecht finden. Seinen größten Trumpf aber, den guten Service, kann Lands' End beim Onlineshopping weniger ausspielen. Weil der persönliche Kontakt fehlt. Die Krawatte mit Knoten – die ist aber auch übers Internet zu bekommen.

In Papierindustrie drohen Streiks

BERLIN (dpa). Im festgefahrenen Tarifstreit der Papier, Pappe und Kunststoff verarbeitenden Industrie stellt die Gewerkschaft Verdi die Weichen für Streiks. Die Urabstimmung ist für den 20. bis 24. Juni geplant, teilte ein Verdi-Sprecher mit. Die Tarifverhandlungen zwischen Verdi und dem Hauptverband der Papier- und Kunststoffverarbeitung (HPV) waren ohne Einigung nach der neunten Runde abgebrochen worden.

Die Arbeitgeber erklärten, sie hätten mehr Flexibilität bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen gefordert. Dazu sollte die Verlängerung der Arbeitszeit der bundesweit rund 95 000 Beschäftigten gehören. Dies habe Verdi abgelehnt. Die Arbeitgeberseite habe daraufhin keine Möglichkeit gesehen, ein Lohnangebot abzugeben. „Auf diese Weise werden Arbeitsplätze vernichtet. Das ist mit uns nicht machbar“, sagte Verdi-Verhandlungsführer Frank Werneke. Die Arbeitgeber hätten auf ihren Forderungen beharrt, Weihnachts- und Urlaubsgelder zu kürzen. Außerdem gaben sie kein Lohnangebot ab. „Die Tarifverhandlungen sind wegen der unversöhnlichen Haltung der Arbeitgeber nicht weitergekommen“, sagte Werneke.

Bei der Urabstimmung muss eine Mehrheit von 75 Prozent der betroffenen Gewerkschaftsmitglieder für einen Streik stimmen. In dem seit Monaten schwelenden Tarifkonflikt fordert Verdi für die Beschäftigten 3,7 Prozent mehr Geld und lehnt die Forderung der Arbeitgeber nach Öffnungsklauseln für längere Arbeitszeiten ab.

Ihr-Platz-Sanierung kommt voran

OSNABRÜCK (dpa). Die Sanierung der wirtschaftlich angeschlagenen Drogeriemarktkette Ihr Platz kommt voran. Wenige Tage nach der Stellung eines Insolvenzantrags hat die Investmentbank Goldman Sachs mit einem so genannten Massekredit über 7,5 Millionen Euro frisches Geld in das Unternehmen gepumpt. Das teilte Ihr Platz mit. Die Drogeriekette nutze die zusätzliche Liquidität, um den Geschäftsbetrieb in vollem Umfang fortzuführen. Die Beschäftigten würden ihre Löhne und Gehälter pünktlich erhalten. Der vorläufige Insolvenzverwalter Hartmut Stange erklärte: „Alles ist auf gutem Wege.“

Ihr Platz hatte am vergangenen Montag wegen drohender Zahlungsunfähigkeit beim Amtsgericht Osnabrück Antrag auf Insolvenz in Eigenverwaltung gestellt. Diese besondere Form des vorläufigen Schutzes vor Gläubigern solle den Fortbestand des Unternehmens und den Erhalt eines Großteils der etwa 8800 Arbeitsplätze sichern, hatte die Ihr Platz GmbH & Co KG mitgeteilt. Im Rahmen der Sanierung sollen bei Ihr Platz die Kosten gesenkt und nicht profitable Filialen geschlossen werden. 70 bis 90 Filialen und 700 der 8800 Arbeitsplätze sollen wegfallen.

Doc Morris 2004 mit Umsatzsprung