

Volumens ab. Permanente Präsenz am Liefermarkt ist unumgänglich. Dazu kommen noch Besuche von Rullmann, der jeden Kunden 2-mal im Jahr persönlich trifft.

Aus Schaden klug. Geleimt haben alle von den Schwierigkeiten vor 3 Jahren. Damals war der Markt auf Grund von zu hohen Lagerständen tot – R & K lieferten nur noch eine Handvoll Container pro Monat. „Als Mitte dieses Jahres die Preise wieder nach oben schnitten, brach bei den japanischen Importeuren keine Panik mehr aus, der Markt hielt sich“, erläutert Rullmann.

Schwankungen gibt es natürlich trotzdem: +90% im Umsatz im ersten Quartal, Nachlassen bis zum Ende des dritten Quartals und Erholung auf Vorjahresniveau zu Jahresende bedeuten für K & R und seine Lieferanten ein Plus von 50% für dieses Jahr.

Fax allein zuwenig. Was Rullmann das Leben erschwert, sind weniger andere große europäische Holzindustrien, als unprofessionelle Einmal-Lieferer. „Die faxen Preisangebote, ohne zu wissen, dass kein seriöser Japaner darauf reagieren wird – uns werden aber die Tiefstpreise in Gesprächen vorgehalten“, schimpft er.

Marktreue soll die Mitgliedschaft in der japanischen Importorganisation JCI verdeutlichen. Von dort bekommt Rullmann die Marktinformationen, die er braucht. Das Know-how, von Lagerständen auf den Bedarf der nächsten Monate schließen zu können, hat sich Rullmann nach 35 Jahren im Holzhandel und 8 Jahren Japan-Erfahrung angeeignet.

„Geschätzt wird auch, dass wir seit Juli unsere ISO 9001-Zertifizierung haben“, weiß Rullmann zu berichten.

Jeder ist sich bewusst: wer liefert, ordert. Ganz offen präsentiert ein K & R-Prospekt in englischer Sprache alle Mitgliedsbetriebe der Allianz. „Direktbestellungen kommen trotzdem praktisch nicht vor“, erläutert Rullmann. „Vielmehr zählt für die Überseekunden, alles aus einer Hand bekommen zu können.“

Vom zweiten Geschäftsführer Carsten Kullik wird der US-Markt betreut. Seit 3 Jahren ist man dort – ebenfalls mit 3 Mann: Die Mitgliedschaft in der North American Lumber Association (NOLA) bringt auch hier Marktinformationen plus Vertrauensbonus.

US-Markteinstieg nun geschafft. Die Messepräsenz in Williamsborough brachte heuer den Durchbruch für K & R in den USA: mit Wachstumsraten von 100% pro Monat werden alle 4 Wochen an die 70 Container verladen – und das trotz der Katastrophen am 11. September in New York und Washington.

Die Entscheidung, Zölle auf kanadische Holzprodukte einzuführen, sieht Rullmann auch mit einem weinenden Auge. „Das selbe kann uns Europäern in den USA passieren. Wir dürfen nicht den Fehler machen, um jeden Preis überzuklotzen – und dann Zölle zu riskieren, da die US-Säger an die Wand gedrängt werden.“

Sahne-Häubchen Export. „Anders als etwa die Österreicher, wo einzelne Unternehmen sich alleine auf 1 oder 2 Märkte konzentrieren, exportieren wir von unseren Mitgliedern konstant etwa 20% der Produktion“, erläutert Rullmann. Für Plattenexperte Gmach, Pöding/D, werden beispielsweise 10% des Umsatzes in den USA, weitere 10% in Japan abgesetzt.

Exporteur macht Produktionsplanung. Für seine mittelständischen Unternehmen wird K & R künftig auch einen Teil der Produktionsplanung übernehmen. In Gesprächen soll jeder melden, was er pro Monat offerieren kann, Rullmann: „Um die Kunden nicht zu verärgern, wollen wir nicht mehr verkaufen, als unsere Lieferanten produzieren können.“

Einzigartig ist auch das Tracking-System der deutschen Exportagentur. Ab Auftragsingang kann der Kunde mitverfolgen, wie weit das geordnete Produkt ist. Sogar der Durchgang durch die Fertigung lässt sich abbilden.

Ab der Verladung wird jedes Paket erneut sichtbar. Eingebunden in das System sind die 3 Speditionen, mit denen K & R zusammenarbeitet. Per Internet kann jeder Container verfolgt werden.

Verlideoptimierung. Ganz neu ist auch ein System der Verladungsoptimierung. Über die Internetplattform füllt ein Kunde virtuell seinen Container. Wird auf Grund eines zusätzlichen Paketes der nächste Container notwendig, muss sich der Kunde Gedanken machen, ob er die zusätzliche Transportkosten übernehmen will. Ist dem so, ordert er soviel, bis der Zweite gefüllt ist.



Die von der Redaktion des Holzkurier zum Holzändler des Jahres 2002 gewählten Carsten Kullik und Manfred Rullmann (v. l.) am Baltimore Lumber Meeting



Die Holzindustrie Gmach ist ein Beispielskunde von K & R – bis zu 20% der Jahresproduktion werden über die Agentur verkauft

„Es müssen nicht extra aufwändige Telefonate mit mehreren Rücksprachen erfolgen, bis der Auftrag definiert ist“, erläutert Rullmann. Die geringen Overhead-Kosten seines Unternehmens sieht er zu einem Gutteil in den modernen EDV-Systemen begründet.

Reklamationen aufzeichnen – aber richtig. Extrem kundenorientiert ist ein weiteres Softwareprogramm, das Rullmann entwickelte: ein Claim-Management. Kundenreklamationen werden digital erfasst, mit Ursache, Zeit und Lieferant versehen und dem Abnehmer zugeordnet.

„Das leben die Japaner, wenn ich auf meinem Laptop die jüngste Kundengeschichte ausbreiten kann“, freut sich Rullmann. Immer im Auge hat er die Reklamationsquote von K & R: „Diese liegt bei 0,05% des Umsatzes – wer die Exportmärkte

kennt, weiß, was diese Zahl bedeutet.“

Neue Zielmärkte entstehen. Hoffnungen macht man sich hinsichtlich der Entwicklung in Indien. „Ein riesiger Markt mit – wie in China auch – einer zunehmenden Zahl begüterter Abnehmer“, findet Rullmann. Da wie dort ist man präsent. China ist seiner Einschätzung nach seit 2 Monaten wieder im Kommen. Eher minderwertige Buchen-Sortimente sind aktuell gefragt.

Mit einer ersten 20 Containerlieferung legte die Agentur im November den Grundstein für die Belieferung von Australien.

Think global, act local. Neben der Tätigkeit bei K & R ist Rullmann auch noch 2. Vorsitzender des Vereins der Bayerischen Holzändler. Immer informativ sind seine Marktanalysen an den Mitgliederbefragungen. Kullik sitzt im Vorstand des deutschen Holzhandelsverbandes.