BusinessPartner PBS
Die Zeitschrift für Handel und Industrie

„Ein spannender Markt mit vielen Möglichkeiten“

Handel | Das Netzwerk von Büroprofi ist zum 1. Dezember vergangenen Jahres um ein weiteres Mitglied gewachsen. BBS Bürobedarf Steuernagel aus Langenzenn hat sich in den vergangenen sechs Jahren von Null auf 1,2 Millionen Euro Umsatz heraufgearbeitet.

Als Norbert und Michaela Steuernagel vor sechs Jahren in die Selbstständigkeit starteten, konnten sie zwar auf ihrer Erfahrungen als Angestellte bei einem Bürofachhändler zurückgreifen, mussten jedoch den Kundenstamm praktisch von Null an aufbauen. Eine Fleißarbeit, doch vor allem auf das richtige Konzept führt das Unternehmerehepaar Steuernagel seinen Erfolg zurück. Akquise in der Region, persönlicher Kontakt zum Kunden und Beratung mit Mehrwerten, so fasst Norbert Steuernagel die drei wichtigsten Säulen seines Konzepts für seinen PBS-Streckenhandel zusammen.

Norbert Steuernagel von BBS Steuernagel: „Vielen Kunden, die bislang bei den großen Büroversendern bestellt haben, können wir ein besseres Gesamtpaket schnüren und eine bessere Betreuung bieten.“

Was klingt wie eine Beschreibung für den perfekten Bürofachhändler, funktioniert in der Praxis. Großen Anteil daran hat die Vertriebsarbeit von Norbert Steuernagel. Er kann aus 35 Jahren Erfahrung im Vertrieb für verschiedene Bürofachhändler schöpfen, war lange Jahre beispielsweise bei einem Mitglied der MGW-Gruppe tätig. Diese bestimmte Art der Vertriebsarbeit ist ihm in Fleisch und Blut übergegangen und prägt sein Herangehen an die Kunden bis heute. „Im Mittelpunkt jedes Kundenkontakts muss der Kunde, seine Bedürfnisse, sein Mehrwert stehen“, sagt Steuernagel. Er führe keine Verkaufsgespräche, sondern berate seine Kunden ganz individuell.

Professionelle Kundenbetreuung

Will Steuernagel Kunden für sich gewinnen, wird nicht einfach ein dicker Büro-Katalog verschickt. Schon der Erstkontakt ist ein persönlicher – Steuernagel fährt hin zum Kunden, nimmt sich mindestens eine Stunde Zeit, um sein Konzept dem Interessenten nahezubringen. Viele Kunden, denen es zur Gewohnheit geworden ist aus Katalogen der Globals zu bestellen, sind nach diesem Gespräch überrascht, welche Produktvielfalt und welche Möglichkeiten der Markt bietet: „Mancher Kunde stellt beispielsweise fest, dass er jahrelang auf einem unpassenden Büropapier gedruckt hat, andere fallen aus allen Wolken, wenn sie erkennen, dass sie jahrelang unnötig viel bezahlt haben oder dass der Markt viel besser passende Produkte bietet, die doch nicht mehr kosten.“ Ein Beispiel sei der Einsatz von Tinten und Tonern: Die Entscheidung für oder gegen OEM-Produkt oder Alternativtoner ist eine individuelle und Steuernagel berät seine Kunden hierzu ausführlich.

„Die Arbeit in der Bürobedarfsbranche ist hochspannend“, sagt Steuernagel. Nachdem er einstmals jahrzehntelang als Angestellter gearbeitet hatte, wollte er mit etwas ganz anderem auf eigenen Beinen stehen, kehrte aber mit seiner Frau nach zwei Jahren wieder zurück in die Branche, in der beide ihre Ausbildung gemacht hatten. „Wir kannten die Lieferanten, wir kannten die Region und die Wirtschaftsstruktur, das hat zu Beginn sehr geholfen.“ Zunächst stand der B2B-Lieferant BBS auf zwei, später auf drei Standbeinen: neben dem klassischen Vertriebsweg Katalog gehört ein Online-Shop und der Vertrieb über Handelsplattformen wie Amazon und Ebay zum Geschäft dazu. Das stärkste Wachstum erzielt im Online-Kanal momentan der Vertrieb über die Ebay-Plattform. „Hier können

Das neue Kombinationslogo, das BBS Steuernagel seit dem Beitritt zum Büroprofi-Netzwerk nutzt.

Sie als Händler durch gute Produktfotos, durch ihre gute Produktbeschreibung sowie mit der eigenen Zuverlässigkeit punkten, weil Sie dann im Lieferantenranking steigen“, erklärt der Händler. „Im Gegensatz zu Amazon, wo die Auslese ausschließlich über den niedrigsten Preis funktioniert, kann man bei Ebay auch zu Preisen verkaufen, die für uns als Fachhändler interessant sind, daher arbeiten wir gerne auf dieser Plattform, investieren hier und konnten in den vergangenen Jahren zweistellige Zuwächse erzielen.“ Ergänzend sei noch bemerkt: Nach den Erfahrungen von Steuernagel haben sich die vollmundigen Ankündigungen von Rakuten nicht erfüllt, die Plattform werde zumindest im Produktbereich von BBS-Steuernagel von den Kunden nicht angenommen.

Mittelständler aus dem Umkreis als typische Kunden

Den typischen Online-Käufer gibt es nicht, wohl aber den typischen BBS-Bürobedarf-Kunden: Mittelständler aus dem Umkreis von 100 Kilometern mit fünf bis fünfzig Büroarbeitsplätzen. Größere Kunden akquiriere man nicht aktiv, so der Inhaber. Auch in dem vermeintlich lukrativen wirtschaftsstarken Ballungsraum Nürnberg-Fürth – heiß umkämpft von den Büroversendern – zieht es den Fachhändler nicht. Viele seiner rund 450 Stammkunden sitzen auf der „grünen Wiese“ – eine Nische, die laut Steuernagel auch in Zukunft genügend Potenzial biete, ohne dass man angestammten Lokalmatadoren und Fachhandelskollegen das Terrain streitig machen müsste. „Ich staune immer wieder, wie viele Mittelständler bei den großen Versendern bestellen, anstatt auf einen regionalen Lieferanten zu setzen, der ihnen ein besseres Gesamtpaket bieten kann.“

Norbert Steuernagel und Mitarbeiterin: professionelle Kundenbetreuung als Grundlage für ein langfristig tragfähiges Geschäft

Logistikpartner von BBS ist von Beginn an Alka. Seit Dezember nun hat sich BBS auch dem Büroprofi-Netzwerk des Großhändlers angeschlossen, beteiligt sich an den Marketingaktionen und hat sein Logo um das leuchtend-grüne Büroprofi-Emblem ergänzt. Für Norbert Steuernagel steht ganz oben auf der Wunschliste der Erfahrungsaustausch mit den Händler-Kollegen. Er freut sich auf seine erste Teilnahme an einem der

regelmäßigen Büroprofi-Erfa-Treffen auf regionaler Ebene. Da soll es auch ins Detail gehen: „Der Kennzahlenvergleich ist uns ganz wichtig. Wir wollen sehen, wo wir stehen und was wir noch besser machen können“, erklärt der Unternehmer. Auch wenn die Umsatzmillion schon geknackt ist, Steuernagel ist überzeugt: „Es gibt für uns noch viel Luft nach oben.“

www.bbs-buerobedarf.de
www.bueroprofi-deutschland.de

(24.03.14)

Mehr Informationen zu BBS Bürobedarf Steuernagel

Zur Homepage

URL dieser Seite: http://www.pbs-business.de/inhalt/13347-BBS_Buerobedarf_Steuernagel_-_Ein_spannender_Markt_mit_vielen_Moeglichkeiten/?druckversion=true
loading