



Mehr Service

Wir schaffen Herstellern Freiräume, die sie für die Produktentwicklung nutzen können

Sven Markus
Geschäftsführer
Rhenus Sports Tech





Für Hersteller von Fitnessgeräten trägt ein guter Kundenservice nach dem Kauf von Laufband, Cross- oder Heimtrainer maßgeblich dazu bei, Privatkund*innen und Fitnessstudios langfristig an sich zu binden. Sven Markus, Geschäftsführer der Rhenus Sports Tech, zeigt auf, warum sich die Zusammenarbeit mit einem auf Fitnessequipment spezialisierten Logistikdienstleister lohnt und wie eine Partnerschaft konkret gestaltet werden kann.

Herr Markus, welche Rolle spielt die Logistik für die Sport- und Fitnessbranche?

Eine reibungslose Logistik ist die Voraussetzung für ein positives Liefererlebnis auf der Letzten Meile. Insbesondere bei Premium-Trainingsgeräten erwartet der Endkunde auch einen hochwertigen Service, verbunden mit einer zügigen Auslieferung, einer professionellen Montage und verständlichen Einweisung in die Funktionen des Geräts. Für die Ausstattung von Fitnessstudios sind vor allem Flexibilität bei der Neuausstattung oder dem Geräteaustausch gefragt. Dabei ist besonders wichtig, das Fitnessequipment zügig einzubringen, um den laufenden Betrieb möglichst wenig einzuschränken. Mit einer gut funktionierenden Auslieferung allein ist es aber nicht getan.

Welche weiteren logistischen Herausforderungen meinen Sie?

Fitnessgeräte befinden sich viele Stunden im Einsatz und sind während des Trainings naturgemäß einer starken Beanspruchung ausgesetzt. Auch Produkte mit einer sehr guten Verarbeitung sind anfällig für Verschleiß und so sind Schäden am Material keine Seltenheit. Für Hersteller ist dies eine Zwickmühle: Einerseits gilt es, für Fitnessstudios und Heimsportler auch nach dem Gerätekauf als schneller Problemlöser zu fungieren, andererseits nehmen Anfahrt und Instandhaltung oder Reparatur viel Zeit in Anspruch.



“
Unser Vorteil besteht darin, dass wir über ein breites Netzwerk in Europa verfügen und den jeweiligen Einsatzort in kurzer Zeit erreichen können.

Was genau können Sie denn besser als die Hersteller?

Unser Vorteil besteht darin, dass wir über ein breites Netzwerk in Europa verfügen und den jeweiligen Einsatzort in kurzer Zeit erreichen können. Viele Hersteller sind zwar in einzelnen Regionen gut aufgestellt, oftmals müssen jedoch sehr lange Fahrtstrecken zurückgelegt werden. Ein Techniker verbringt dann mehr Zeit im Auto als beim Kunden. Dieser Aufwand ist für den Hersteller ein Kostentreiber oder geht zu Lasten der Kundenzufriedenheit, wenn der Verbraucher lange auf eine Reparatur warten muss. Wir kennen Techniker*innen, die 100.000 Kilometer im Jahr zurücklegen. Damit sind immense Zeitverluste verbunden. Mit unseren Teams schaffen wir Freiraum, die Techniker*innen der Hersteller beispielsweise für die Weiter- oder Neuentwicklung von Fitnessprodukten nutzen können. Daher bieten wir den umfangreichen Servicebaustein Wartung und Reparatur an.

Was genau umfasst das Produkt?

Im Regelfall werden wir vom Hersteller über eine notwendige Reparatur oder turnusmäßige Wartung informiert. Im Falle eines Geräteschadens vereinbaren wir telefonisch einen Kundentermin, sobald das Ersatzteil vom Hersteller an den Verbraucher geschickt wurde und dort eingetroffen ist. Bei Bedarf können wir auch das gesamte Ersatzteilmanagement in unseren Multi-User-Lägern übernehmen. Innerhalb weniger Tage fährt ein Techniker zur Schadensstelle und nimmt die Reparatur oder Wartung vor Ort vor. Je nach Fitnessgerät und Vereinbarung erfolgt dies im 1- oder 2-Mann-Handling. Das für die Schadensbehebung benötigte Werkzeug bringen unsere geschulten Techniker*innen selbstverständlich mit. Nach der Reparatur erfolgt ein Funktionstest und der Hersteller erhält eine Dokumentation über den Einsatz.

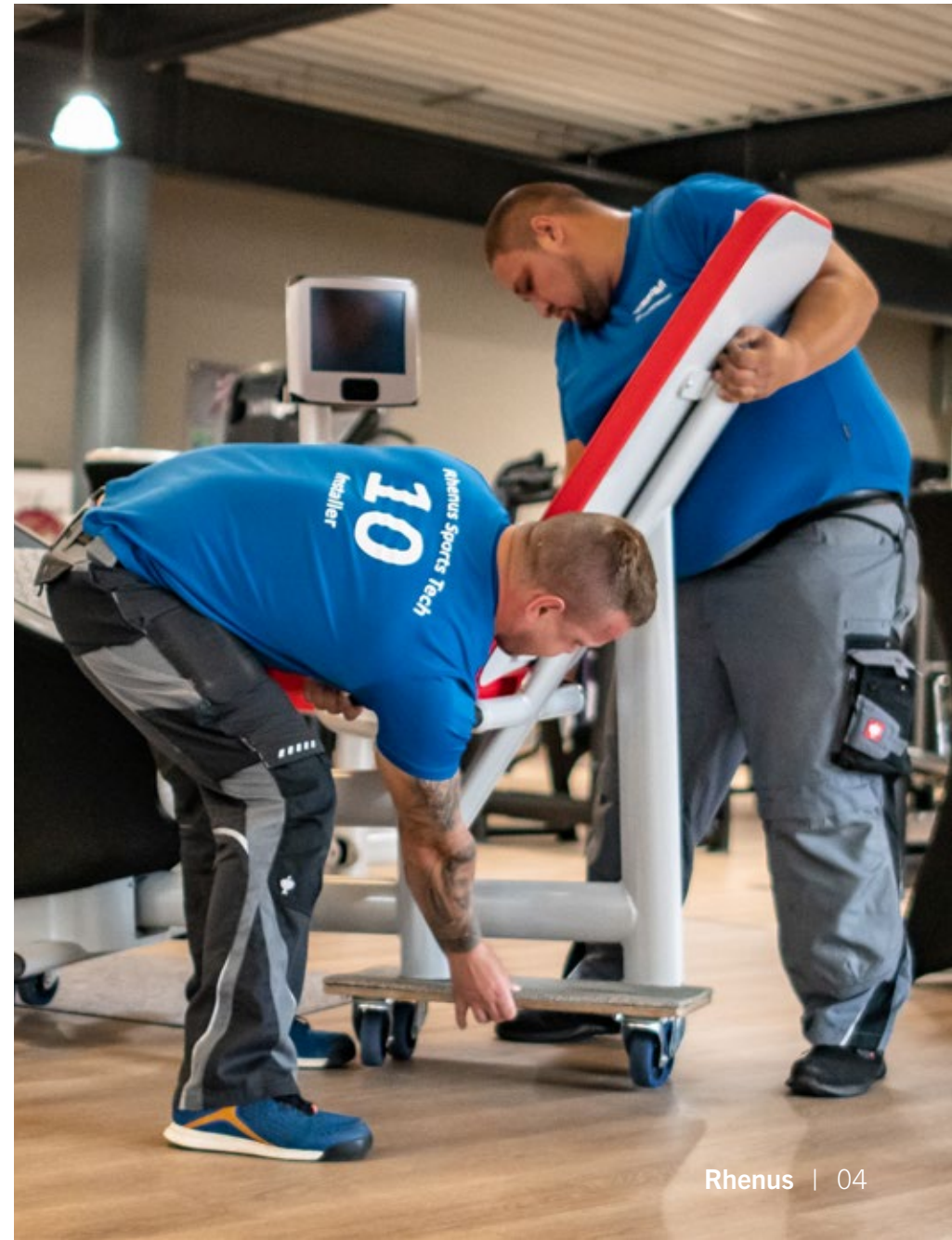


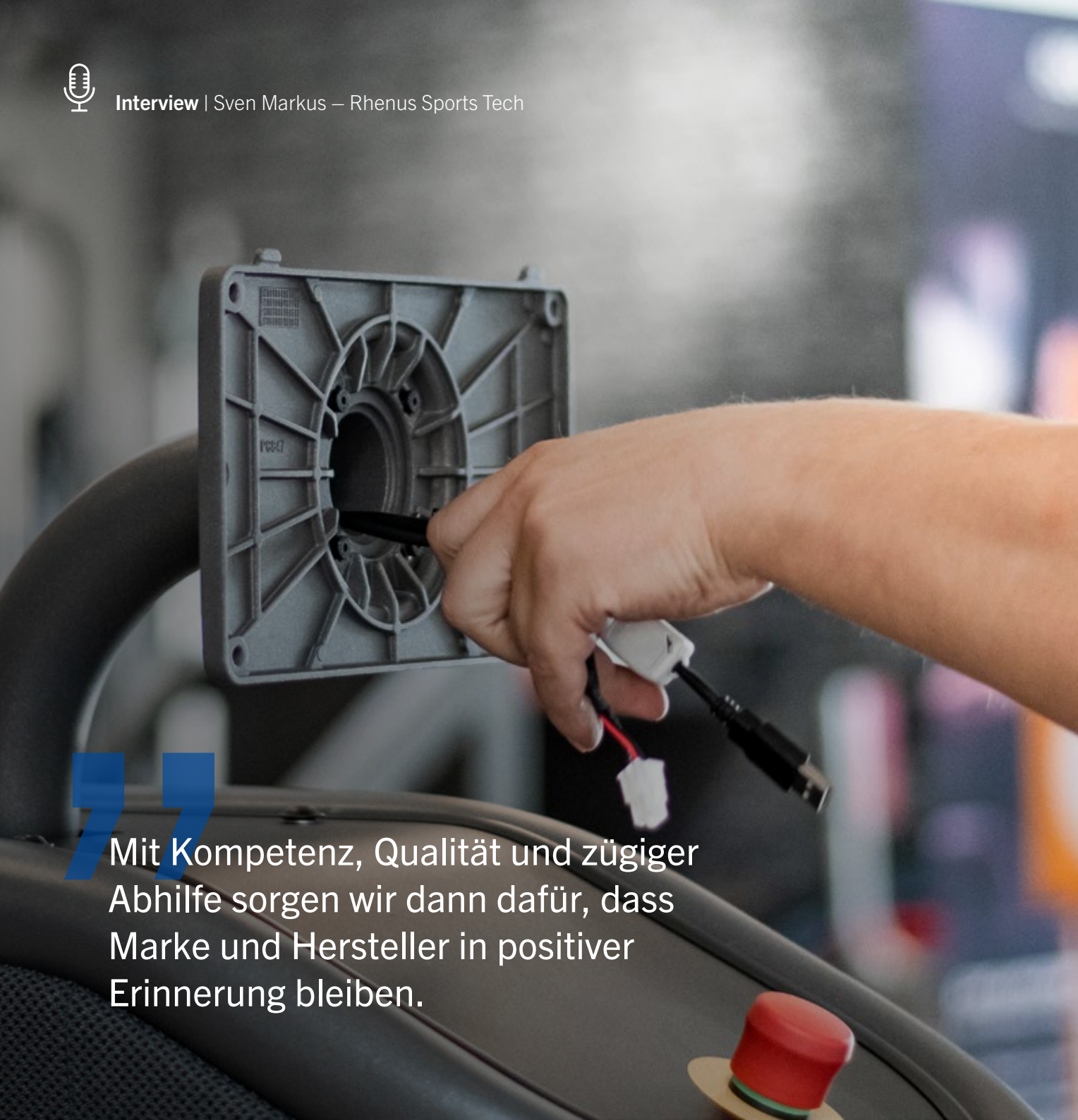
Welches Know-how haben Ihre Mitarbeiter*innen denn, um die unterschiedlichen Fitnessgeräte warten und reparieren zu können?

Neben unserer technischen Kompetenz, die über Jahrzehnte gewachsen ist, legen wir hohen Wert auf Qualität, professionelles Equipment und geschulte Mitarbeiter*innen. 2023 haben wir zum Beispiel im hessischen Niederaula eine hochmoderne Trainingsakademie eröffnet, in der unsere Techniker*innen in das Handling unterschiedlicher Geräte eingewiesen wird. Wenn dies von unserem Auftraggeber gewünscht ist, lassen wir unsere Techniker*innen auch direkt beim Hersteller schulen. Hinzu kommt: Große und schwere Sportgeräte werden im 2-Mann-Handling gewartet und repariert. So minimieren wir die Unfallgefahr und senken die Schadensquote.

Kann jedes Unternehmen den neuen Instandhaltungs- und Reparaturservice bei Ihnen buchen?

Wir haben uns bewusst dazu entschieden, unseren Service als unabhängigen Baustein für Hersteller von Fitnessgeräten anzubieten. Ein Hersteller muss also keine sonstigen Leistungen wie Auslieferung von Neugeräten oder Montage buchen, wenn er das nicht möchte. Im Gegenteil: Uns ist eine hohe Flexibilität in Kombination mit Skalierbarkeit wichtig. Wir passen uns dabei den jeweiligen Bedürfnissen an. Selbstverständlich können aber auch andere Services hinzugebucht werden, wenn es im Laufe der Zusammenarbeit den Bedarf des Kunden gibt.





“ Mit Kompetenz, Qualität und zügiger Abhilfe sorgen wir dann dafür, dass Marke und Hersteller in positiver Erinnerung bleiben.

Neben den Vorteilen einer Logistikpartnerschaft für den Hersteller – inwieweit profitiert der Endkunde?

Unabhängig davon, ob ein defektes Gerät im Fitnessstudio oder zu Hause beim Endverbraucher steht – wir ermöglichen eine schnelle Prüfung und Reparatur, sobald das Ersatzteil beim Empfänger eingetroffen ist. Für den Verbraucher ist ein defektes Gerät immer ein Ärgernis. Mit Kompetenz, Qualität und zügiger Abhilfe sorgen wir dann dafür, dass Marke und Hersteller trotz des Schadens durch die schnelle Behebung in positiver Erinnerung bleiben. Somit stärken wir die Bindung des Endkunden an den Hersteller oder das verkaufende Unternehmen. Im Bereich der Wartung profitieren die Fitnessstudios davon, dass wir die Einschränkungen für das Training der Mitglieder so gering wie möglich halten.

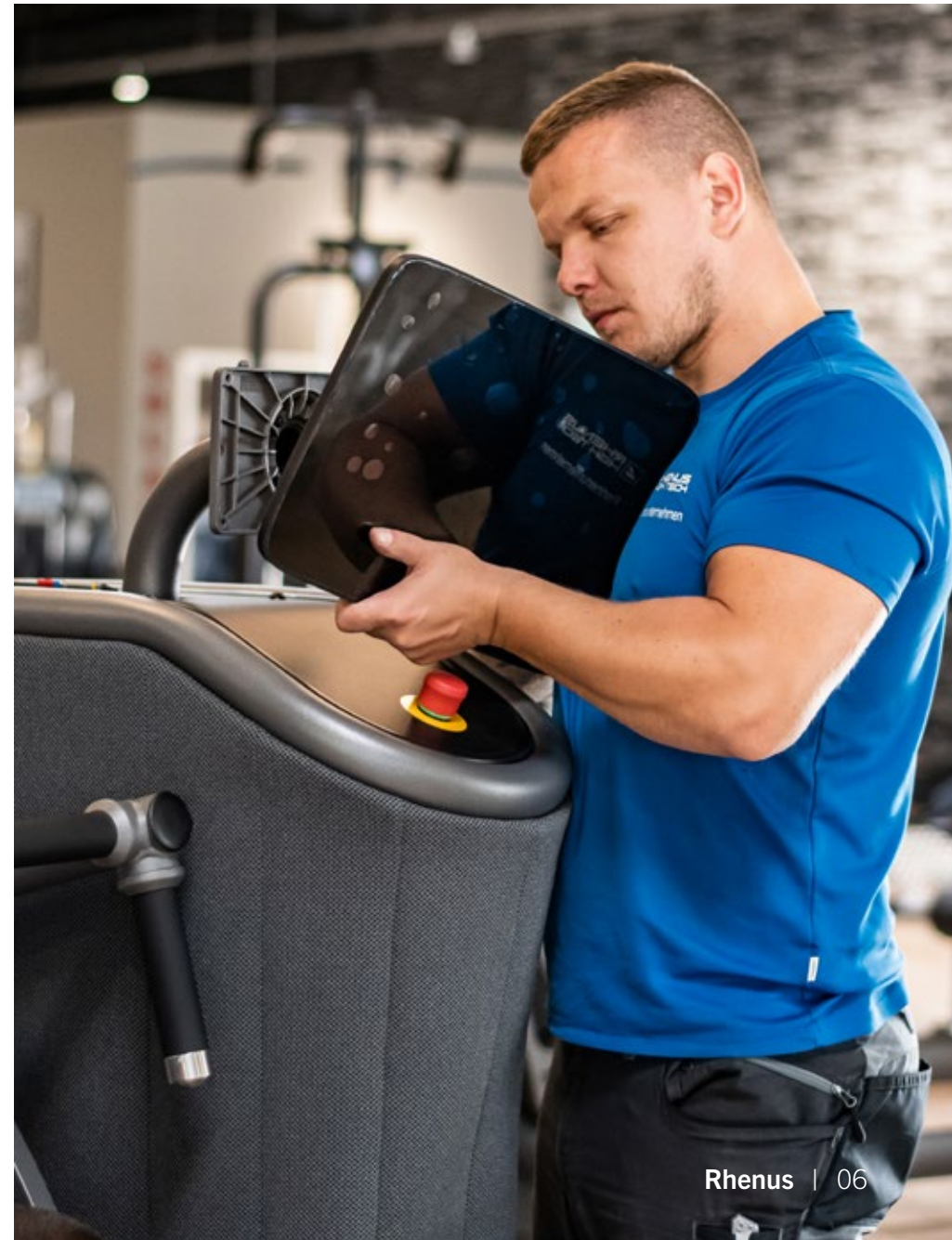


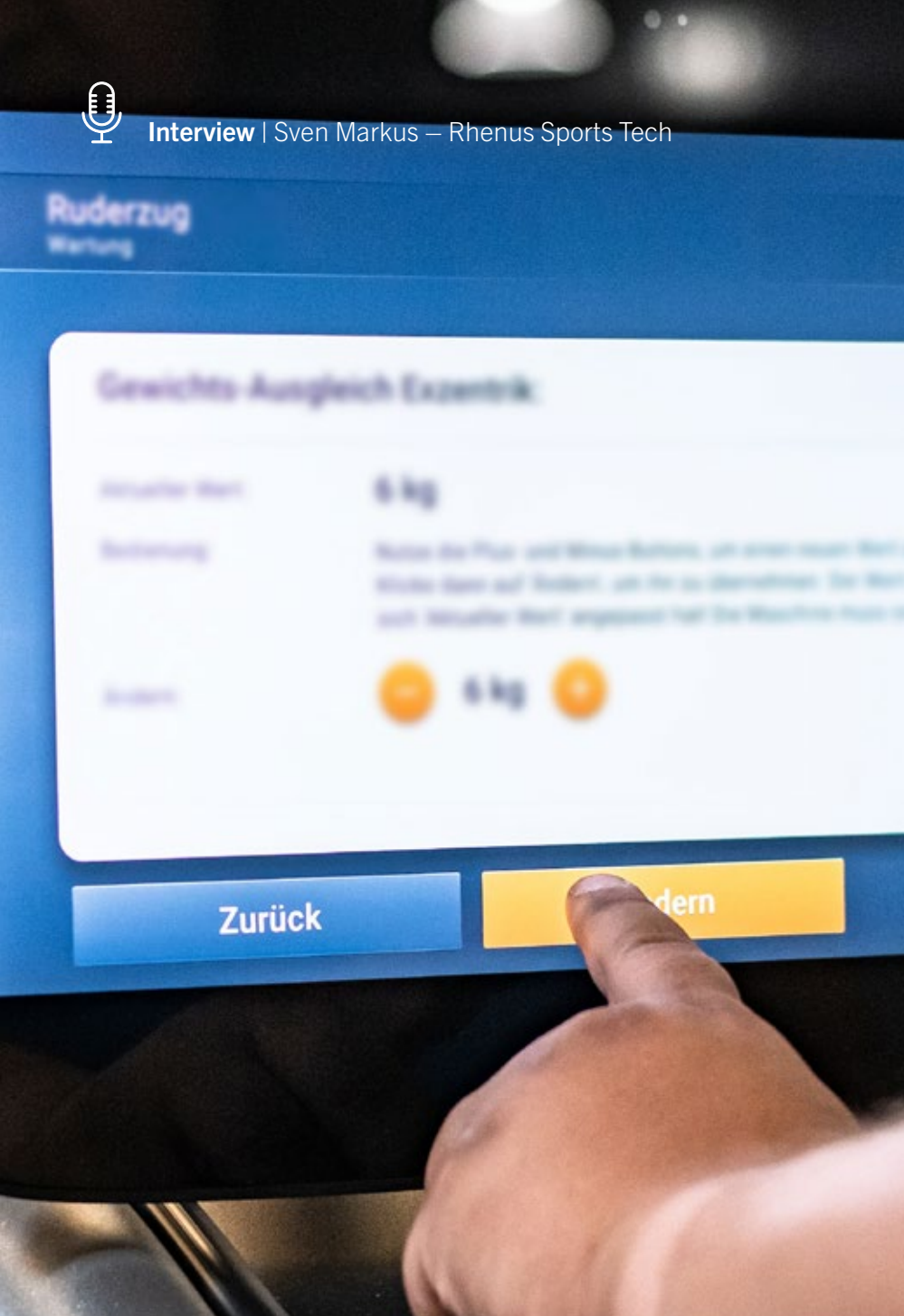
Umfasst Ihr Service auch ein Leistungsversprechen?

Natürlich möchten wir uns an unseren Leistungen messen lassen. Gemeinsam mit dem Kunden definieren wir die für ihn wichtigen KPIs wie beispielsweise den Net Promoter Score, mit dem sich die Zufriedenheit des Endkund*innen messen lässt. Hier erzielen wir im branchenvergleich bereits sehr hohe Werte. So liegt der NPS der Rhenus Sports Tech beispielsweise in Deutschland bei rund 72 Prozent. Unser Kunde erhält von uns auf Wunsch zudem ein regelmäßiges Reporting über die Kennzahlen.

Wie sind Ihre ersten Erfahrungen mit dem neuen Angebot?

Unser Produkt stößt auf reges Interesse im Markt, insbesondere, weil es als Modul auch unabhängig buchbar ist. Ein Hersteller geht damit keine weitere Verpflichtung ein, wenn er dies nicht möchte. Derzeit sind wir dabei, unser Netzwerk weiter auszubauen und hierdurch einen höchstmöglichen Wert an Flexibilität zu generieren.





Der Fitnessmarkt ist in ständiger Bewegung. Welche Auswirkung erwarten Sie für die Fitnesslogistik in den nächsten Jahren?

Im Zuge der Corona-Pandemie hat sich der Fitnessmarkt konsolidiert und erlebt sicherlich in den nächsten Jahren wieder einen größeren Zuwachs. Sportbegeisterte sind zunehmend anspruchsvoll, was beispielsweise die Ausstattung und Neuheit bzw. technische Finesse der Geräte angeht. Studios müssen sich dementsprechend darauf einstellen, ihren Mitgliedern innovatives Equipment bereitzustellen. Dieses muss von Logistikdienstleistern effizient geliefert, gewartet und repariert werden. Auch der Bereich Heimfitness wird sich noch weiter entwickeln. Hier sind Gerätereueheiten sehr beliebt, um das eigene Training abwechslungsreich zu gestalten. Fitnesslogistiker können sich also darauf einstellen, auch in Zukunft technisch anspruchsvolle Produkte auszuliefern.

Wenn Sie einen Blick in die Zukunft wagen: Was dürfen Ihre Kunden in den kommenden Jahren von Rhenus Sports Tech erwarten?

Wir stehen im regelmäßigen Austausch mit Unternehmen aus der Fitnessbranche, um Trends und vor allem Pain Points frühzeitig erkennen und unterstützende Logistikservices entwickeln zu können – sowohl im B2B- als auch im B2C-Bereich. Dabei werden neben den zentralen Leistungen wie Lieferung und Montage vor allem die Zusatzdienstleistungen eine immer wichtigere Rolle einnehmen. Diese Leistungen in der Fläche umzusetzen ist eine Aufgabe, der wir uns gerne stellen. Abschließend steht für uns eine CO2-reduzierte Auslieferung im Fokus.



Interview | Sven Markus – Rhenus Sports Tech



Kontaktieren Sie uns.

Rhenus Sports Tech

www.rhenus.group/deu/sports-tech/