



«Wir verstehen uns als verlängerter Arm unserer Kunden»

Rund 400 Kunden in der ganzen Schweiz schätzen die Zuverlässigkeit der Hasler Transport AG aus Weinfelden. Seit 70 Jahren garantieren motivierte Mitarbeiter und direkte Kommunikationswege eine hohe Flexibilität und Kundenzufriedenheit. Im Gespräch mit Geschäftsführer Dominik Hasler.

Herr Hasler, vor drei Jahren haben Sie das Unternehmen von Ihrem Vater übernommen. Wie viele Jahre vorher hat die Regelung der Nachfolge begonnen?

Dominik Hasler: Ich bin 2002 in die Firma eingestiegen und habe in den folgenden Jahren verschiedene Positionen durchlaufen. So war ich unter anderem in der Auftragsfassung, im Lager, aber auch als Chauffeur tätig. Auf diese Weise bekam ich einen umfassenden Einblick in den Betrieb. Das half mir sehr, denn ursprünglich komme ich als gelernter Anwalt ja aus einer vollkommen anderen Branche.

Ein Anwalt, der ins Transportwesen wechselt. Das ist eher ungewöhnlich. War es so geplant?

Nein, absolut nicht. Es wurde erst zum Thema, als sich mein Vater mit seiner Nachfolge beschäftigte. Schon als Anwalt und später als Mitglied der Geschäftsleitung in einem IT-Rechenzentrum stellte ich aber fest, dass mir das Unternehmertum liegt. Mir gefällt die Entscheidungsvielfalt, die Autonomie.

Ein Unternehmer sollte sich in der Regel bis zu zehn Jahre vor dem Wechsel mit der Nachfolge befassen. Das war bei der Hasler Transport AG jedoch nicht der Fall. Diese Zeit braucht es vor allem dann, wenn das ganze Unternehmen auf eine Person ausgerichtet

ist. Eine besondere Fähigkeit meines Vaters war aber eindeutig, ein erfolgreiches Unternehmen aufzubauen, das nicht nur durch ihn, sondern durch die Mitarbeiter gestützt wurde. Bei der Hasler Transport AG gab es keinen Patron, der das Schiff allein steuerte. Es war immer eine Mannschaft beteiligt.

Das Wissen ist also nicht bei einer Person gebündelt, sondern auf mehrere Mitarbeiter aufgeteilt.

Genau. Das ist ein wesentlicher Punkt für eine reibungslose Übergabe. Noch entscheidender ist jedoch die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen und im Fall der Hasler Transport AG die Ausrichtung unserer Mitarbeiter auf die Kunden.

Ist diese Ausrichtung auf den Kunden ein Grund, weshalb Sie gegen die grosse Konkurrenz bestehen können?

Unsere Hauptkonkurrenten sind eigentliche Konzerne, Grossunternehmen mit verschiedenen Standorten und Plattformen. Wir bieten den gleichen Service wie sie an, nämlich eine Verteilung innerhalb von 24 Stunden in der Schweiz. Bei drei entscheidenden Punkten wollen wir aber besser sein: Bei der ersten und der letzten Meile sowie im Kundenkontakt.

Was heisst das konkret?

Die erste Meile beinhaltet das Entgegennehmen der Ware bei unserer Kundschaft. Hier sind wir sicherlich um einiges flexibler als unsere Konkurrenz. Wir können uns den Prozessen unserer Kunden anpassen. Und wir achten darauf, dass sie es immer mit den gleichen Chauffeuren von uns zu tun haben. Das erleichtert einiges. Wenn der Chauffeur weiss, wer sein Kunde ist, welches Produkt er herstellt und wo die Ware gelagert ist, sind die Abläufe automatisch reibungsloser.

Und die letzte Meile?

Die ist fast noch wichtiger. Bei Hasler Transport laden die Chauffeure die Ware selber auf den Lastwagen. Einen anonymen Nachtverlad bei dem am nächsten Morgen der Fahrer nicht weiss, was er geladen hat, gibt es bei uns nicht. Unsere Mitarbeiter wissen sehr genau, was sie transportieren. Es sind keine anonymen Paletten oder Schachteln auf der Ladefläche, sondern ein Produkt eines ihm bekannten Kunden. Deshalb verstehen wir uns auch als verlängerten Arm unserer Kunden, ganz nach dem Motto: Ihr Kunde ist unser Kunde.

Der Eindruck Ihrer Chauffeure fällt gewissermassen auf Ihre Kunden zurück.

Richtig. Der Käufer bekommt ja den Verkäufer meistens nicht zu Gesicht, wohl aber unsere Chauffeure. Wir müssen mit unserer Art der Anlieferung die Qualität der Produkte widerspie-

HASLER TRANSPORT AG
WEINFELDEN

Mehr als 400 Kunden in der ganzen Schweiz schätzen die Zuverlässigkeit des über 70-jährigen Familienbetriebes. Was heute abgeholt wird, ist morgen irgendwo in der Schweiz. 36 Fahrzeuge und 70 Mitarbeiter stehen für Stückgut-, Express-, Import- und Exporttransporte zu Verfügung. Auf 6500 m² Lagerhaus mit Geleisanschluss wird ein vollständiger Logistikservice, von Lagerung über die Konfektionierung bis hin zur Verpackung oder Assembling angeboten. Kurze und direkte Kommunikationswege garantieren eine hohe Flexibilität. Das Unternehmen versteht sich konsequent als verlängerter Arm des Kunden. Das beginnt bei der Auftragsannahme und endet bei der Auslieferung, d.h. auch der Empfänger wird als Kunde behandelt, ganz nach dem Motto: ihr Kunde ist unser Kunde. Die Hasler Transport AG transportiert Produkte und nicht nur Paletten. www.haslertransport.ch

geln. Dafür braucht es motivierte, fähige Mitarbeiter, welche die Waren und Produkte kennen.

Der Trend ist aber meist ein anderer. Durch das Internet wird alles anonymer. Käufer und Kunden kennen sich in der Regel nicht, ein unbekannter Mitarbeiter eines Transportkonzerns liefert eine Sendung ab, deren Inhalt er nicht kennt.

Genau das durchbrechen wir. Es gibt sicher auch Güter, bei denen unser Dienst nicht gefragt ist. Um es vereinfacht zu sagen: Dort wo das Endprodukt möglicherweise persönlich vom Besteller oder einem Entscheidungsträger eines KMU entgegen genommen wird, fährt man mit der Hasler Transport AG sicher besser.

Grossunternehmen zählen Sie demnach weniger zu Ihren Kunden?

In der Tat ist eine Mehrheit unserer Kunden KMU. Sie treten in ihrem Markt mit einem Qualitätsanspruch an und nicht mit dem günstigsten Preis. Deshalb haben wir für unsere Grösse sehr viele Kunden. Und sie alle betreuen wir individuell.

Hier haben Sie Ihre Nische gefunden. Dennoch sind Sie aber auch einem gewissen Preisdruck unterworfen.

Das gehört zum Geschäft. Wir können unseren Service nicht teurer anbieten als die Konkurrenz. Der Kunde bekommt von uns das gleiche, aber trotzdem bessere Paket. Und hier kommt das dritte wichtige Element hinzu: der persönliche Kontakt. Wichtig ist, dass unsere Kunden einen Ansprechpartner haben. Sie kennen die Direktnummer der für sie zuständigen Person, kommen also nicht in eine Warteschleife und werden bei uns auch nicht als Nummer behandelt.

Legte schon Ihr Vater Wert auf diese Strategie?

Absolut. Das war schon immer Bestandteil unserer Firma. Ein schönes Beispiel ist unser Geschäftsleiter, Ueli Schuler. Er kümmert sich schon seit 40 Jahren um unsere Kunden und dies äusserst erfolgreich! Kundenbeziehung bedeutet für uns jedoch auch, dass unsere Fahrer die Kunden bzw. deren Personal kennen.

Welche wichtigste Veränderung haben Sie eingebracht.

Das dürften die internen Abläufe sein. Ich habe diese entschlackt, wir verwenden weniger Papier, haben mehr Platz im Umschlag. Mittels einer neuen Dispositionsoftware können wir sämtliche Fahrzeuge und Aufträge nachverfolgen. Das vereinfacht einiges. Daneben haben wir auch erhebliche Mittel in unseren Fuhrpark investiert. Wir verfügen nun über Top-Fahrzeuge und ein sehr gutes Erscheinungsbild. Neben ausgezeichneten Mitarbeitern ist dies ein weiterer wichtiger Punkt für ein Transportunternehmen.

Sie haben es angesprochen: Die Lieferungen müssen innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Wie wird sich das in Zukunft entwickeln? Wir der Termindruck noch höher?

Die Entwicklung ist klar: Die Bestellzeiten am Vorabend werden nach hinten verschoben. Die Devise wird lauten: So spät wie möglich bestellen, so früh wie möglich geliefert bekommen.

Braucht es dafür ein Umdenken beim Personal?

Eigentlich nicht, meinen Mitarbeitern ist dies bewusst. Sie sind stolz zum Erfolg unserer Kunden beitragen zu können. Zudem haben wir bei grossem Termindruck Hilfspersonal im Umschlag, das zur Hand geht.

Muss der Chauffeur gewissermassen ein eigener Unternehmer in Ihrer Unternehmung sein?

Das kann man so sagen. Unsere Chauffeure zeichnen sich nicht zuletzt auch dadurch aus, dass sie selbständig sind und mitdenken. Und ich bin immer wieder stolz von Kunden zu hören, dass unsere Mitarbeiter ein wichtiges Verkaufsargument seien.

Ist es schwer, solches Personal zu finden?

Man hört, es sei schwer. Uns gelingt es immer wieder, fähige Mitarbeiter zu finden. Das hängt vielleicht auch damit zusammen, dass wir den Chauffeuren ein attraktives Arbeitsumfeld anbieten können. Sie bewegen sich nicht nur in einer kleinen Region, sondern sind in der ganzen Schweiz unterwegs. Ausserdem haben sie es mit verschiedensten anspruchsvollen Gütern zu tun.

Auf der Ladefläche kann sich ein KTM-Motorrad finden, eine Ladeneinrichtung für Vögel, italienischer Wein, hochkomplexe Elektroschalt-schränke, Pizzaverpackungen für die Migros, einen Container voller warmer Schokolade usw. Der Alltag unserer Chauffeure wird so niemals eintönig.

Wie geeignet ist der Standort Weinfelden für ihr Unternehmen?

Der gesamte «A1-Industriebanane» geht vollkommen an Weinfelden vorbei. Das macht sich natürlich schon bemerkbar. Wir haben wenig Industrie. Von Vorteil ist aber die Nähe zur Grenze. Unsere Kunden können dadurch von optimalen Leistungen bei Export- und Importlieferungen profitieren. Zudem können wir unseren Kunden mit unserer Lagerhauslösung eine Dienstleistung von A-Z bieten. Der Kunde kann sich so auf den Verkauf und die Produktentwicklung konzentrieren.

Die Nähe zur Grenze hat aber auch zur Folge, dass Sie sich mit Billiganbietern aus dem Ausland herumschlagen müssen.

Billiganbieter finden Sie überall, in jeder Branche und fast in jeder Region. Die bereiten uns aber keine schlaflosen Nächte. Im Stückgutbereich ist die Auslieferung extrem wichtig. Es nützt ihnen als Kunde überhaupt nichts, wenn Sie sich an einen Billiganbieter wenden. Sie werden negative Reaktionen erhalten und nicht glücklich werden. Ihr Kunde hingegen wird die nächste Bestellung möglicherweise bei der Konkurrenz tätigen.

40 Jahre für die Kunden



1968 trat Ueli Schuler in die Firma Hasler

Transport ein. Der junge Mann aus Appenzell wurde schnell heimisch und war massgebend am Aufschwung der Firma beteiligt. Als Geschäftsleiter ist er zu einer weit über die Region und Branche hinaus bekannten Persönlichkeit geworden. Sein Fachwissen, seine Menschenkenntnis, Diplomatie sowie Loyalität zur Firma zeigen seinen ausserordentlichen Charakter. Die Hasler Transport AG ist stolz auf seine Treue und seinen Einsatz für die Firma.