

## Kleine Anbieter und Servicequalität

Mit den umfassenden Dienstleistungsketten der grossen Betreiber von Lettershops können die kleineren Marktteilnehmer oft nicht mithalten. Umso wichtiger ist es für sie, in bestimmten Nischen herausragende Leistungen zu bieten. Eine Möglichkeit zur Differenzierung bietet zum Beispiel die Servicequalität. Mit dem Zitat «Es ist eine Schande, dass wirklich guter Service bei so vielen Unternehmen die Ausnahme ist» will zum Beispiel der Letter Shop Aadorf auf der Firmenwebsite seine Philosophie untermauern. «Perfekter Service ist bei uns inbegriffen!»

Der Anbieter Mailing and More im luzernischen Emmen bietet seiner Kundschaft ein sogenanntes «Ware Housing» an. Dabei wird Werbematerial auf Abruf gelagert und kann auch für «blitzschnelle» Mailingaktionen der vom Kunden vorgegebenen Zielgruppe innerhalb von kürzester Zeit zum Versand gebracht werden. Die Kombination einer manuellen und maschinellen Verarbeitung bietet der Fankhauser Lettershop in Hünenberg ZG. Als Verkaufsargument wird vor allem



Die Lettershop-Dienstleistungen tendieren neben einer immer effizienteren Produktion der Werbemittel auch in Richtung intelligente Verpackung und einfache Verpackungsprozesse.

auch in anderen Lettershops heute zu den gefragtesten Dienstleistungen gehört. Das Vertrauen der Kunden sei sehr gross, sagt Oliver Künzler. Die Begründung schiebt er gleich nach. «Dank aufwendiger Prozedere erfüllen wir mit unserem Lettershop heute die offiziellen Anforderungen der Finanzmarktaufsichten in Liechtenstein und der Schweiz.»

## Umkämpfter Markt

Die stetigen Verbesserungen und Modernisierungen seitens der Anbieter können nicht darüber hinweg täuschen, dass die Volumina im herkömmlichen Mailinggeschäft weiter sinken dürften. Dies hat neben einer Verlagerung der Werbegelder auf andere Kanäle auch mit dem Einstieg von Druckereien und anderen branchennahen Unternehmen in dieses Dienstleistungsfeld zu tun. Die Marktentwicklung geht gemäss Oliver Künzler daher eindeutig in Richtung intelligente Verpackung und geschlossene sowie aufeinander abgestimmte und kontrollierte Verpackungsprozesse. «Für Lettershops ist dies auch künftig mit hohen Technologie-Investitionen und einer grossen Portion Fachwissen verbunden.» ■

die langjährige Erfahrung von manuellen Dienstleistungen beworben – sei es im Falzen von hochkomplexen Dokumentmappen, Einkleben von Mustern in Broschüren oder Zusammenstellen von speziellen Sets oder Ordnern.

## Von der Finanzmarktaufsicht geprüft

Das in den letzten Jahren dauernd gewachsene und verfeinerte Dienstleistungsangebot von Lettershops hat dazu geführt, dass immer mehr Firmen sämt-

liche Dienstleistungen im Bereich Druck und Versand auslagern. Diese Entwicklung spürt zum Beispiel die Trendcommerce Group hautnah. «Viele Kunden verlangen zurzeit nach solchen Outsourcing-Lösungen und wünschen sich, dass wir von ihnen ganze Druck- und Versandzentren inklusive Personal und Infrastruktur übernehmen und unter unserem Namen für sie betreiben.

Dies hat zur Folge, dass das Verpacken von sensiblen Dokumenten bei Trendcommerce wie

# Die Ferienträume können als Katalog ein- und ausgehen

**LETTERSHP** Die Markus Flühmann AG verschickt seit 20 Jahren tonnenweise Reisekataloge in die ganze Schweiz. Doch auch Banken, Milchverarbeiter und Versicherungen gehören heute zur Kundschaft des umtriebigen Logistikunternehmens. Und der Versand von Drucksachen ist immer noch attraktiv, wie eine jüngste Studie ergeben hat. Für Kataloge zählt vor allem das Bild als Dokument.

VON ROBERT WILDI

■ Kilos für die Konjunktur. Am Sitz der Markus Flühmann AG in Merenschwand gehört diese Kausalität zum geschäftlichen Alltag. Das Logistikunternehmen lagert, sortiert und verschickt druckfrische Kataloge von fast allen Schweizer Ferienveranstaltern. «Wird in den Reisebüros eifrig gebucht, steigt das Gewicht der Lieferumfänge und damit die Drehzahl unserer Maschinen», erklärt Markus Flühmann, Gründer und Inhaber des Familienbetriebs. Tonnen von gebündeltem Papier mit illustrierten Ferienträumen landen via die beiden Flühmann-Logistikzentren nahe der Auto-

bahn Zürich–Luzern in Reisebüroregalen und Briefkästen. Allein im letzten Jahr waren es über 25 Millionen Exemplare.

Mit seiner Idee des effizienten und zentralisierten Katalogversands hat Flühmann Anfang der 90er-Jahre Entwicklungshil-

fe für die Reisebranche geleistet. Bis dahin tuckerten Lastwagen jedes Veranstalters separat durchs Land und versperrten sich gegen-

## ■ Reisebranche profitiert von Flühmann-Lettershop

Die Markus Flühmann AG betreibt einen eigenen Lettershop und ist auch in diesem Segment ein Nischenanbieter. «Bei uns erfolgt die ganze Verpackung manuell, was einen sehr hohen Individualisierungsgrad erlaubt», so der stellvertretende Geschäftsführer Daniel Montani. Bis zu Auflagen von

20 000 Exemplaren sei man mit dieser Methode absolut konkurrenzfähig. Vom Lettershop der Markus Flühmann AG täglich profitieren kann die Reisebranche. «Wir haben eine Software entwickelt, die den Prospektbesteller auf der Kuoni- oder TUI-Webseite via Erkennung der Postleitzahl der nächsten Nie-

derlassung zuteilt», erklärt Montani. «Bei uns wird der personalisierte Brief im Namen dieser Niederlassung und mit dem Namen der Filialleitung auf dem Papier des Kunden produziert.» Das Reisebüro erhält einmal pro Woche ein Dokument mit allen Angaben der Besteller für die telefonische Nachfassung. (row)



Die Führungs-crew der Markus Flühmann AG: (v.l.) Daniel Montani, Simone Ruckli-Flühmann und Inhaber Markus Flühmann.

seitig die Zufahrten. Der selbst im Tourismus gross gewordene Flühmann überzeugte zunächst Kuoni und danach die übrigen Mitbewerber von seinem Logistik-konzept. Vier von fünf Reise-prospekten flattern bis heute direkt aus Merenschwand zu ihren Empfängern. Die Dominanz bedeutete für den Betrieb aber auch ein Klumpenrisiko.

#### Die Branche schrumpft

Auf das quantitative Niveau der goldenen 90er-Jahre ist die Branche seither nicht mehr zurückgekehrt. «Um die Jahrtausendwende ahnte ich bereits, dass uns der Reisemarkt kein nachhaltiges Wachstum mehr bringen würde», erinnert sich Flühmann. Er sollte recht behalten. Die Branche schrumpft. Allein der jüngsten Wirtschaftskrise fielen rund 1000 Reisebüros und langjährige Flühmann-Kunden zum Opfer.

Darauf war das Logistikunternehmen indes vorbereitet. Dank einer früh eingeleiteten Diversifikationsstrategie konnten die Ausfälle kompensiert werden. Heute trägt die Reisebranche zum Firmenumsatz von gegen elf Millionen Franken noch knapp 45 Prozent bei. Schon vor zehn Jahren

**«Dank Flexibilität und Beweglichkeit ist Flühmann bisher weitgehend unbeschadet durch sämtliche Krisen navigiert und wächst unbeirrt.»**

lancierte Flühmann eine Zusammenarbeit mit der UBS. Schillernde Marken wie Emmi, Shell, Migros und weitere haben bis heute die Kundenliste erweitert. Flühmann betreibt für sie die gesamte Logistik von Merchandising- und weiteren Lagerartikeln und hat sogar eine eigene Online-Bestellplattform entwickelt. Gegen eine einmalige Aufschaltgebühr kann diese von den Partnern genutzt werden. Mit dem Kundenportfolio hat Flühmann auch das Serviceangebot ständig weiterentwickelt. Über die Kernkompetenzen Lagerung, Verteilung und Vertrieb hinaus funktioniert in Merenschwand auch eine ausgeklügelte IT-Logistik.

#### Post mit Kaufangebot abgeblitzt

Dank dieser Flexibilität und Beweglichkeit ist Flühmann bisher weitgehend unbeschadet durch sämtliche Krisen navigiert und wächst unbeirrt. 47 Mitarbeitende stehen heute auf seiner Lohnliste. Addiert man die eingemieteten Firmen aus der Reise- und Verlagsbranche, an denen Markus Flühmann teils namhafte Beteiligungen hält, arbeiten in den Betriebsräumlichkeiten heute insgesamt 100 Personen. Der zum funktionierenden Konzept umgemünzte Pioniergeist von Markus Flühmann wurde soeben mit dem dritten Rang anlässlich des «Aargauer Unternehmerpreises 2011» gewürdigt. Viel früher ist die Schweizerische Post auf Flühmann aufmerksam geworden. Vor zwei Jahren unterbreitete sie dem Macher aus Merenschwand ein Kaufangebot, das dieser nach reiflicher Überlegung jedoch ablehnte. Über die gebotene Summe herrscht Stillschweigen. ■

**ELCO**

switzerland



Elegant und zuverlässig – kommunizieren Sie professionell mit Premium von ELCO.

# Premium

Kuverts der Spitzenklasse in allen gängigen Formaten und Ausführungen.

