Vorstellung
Mendler Vertriebs-GmbH
Bewerbung

heute wohnen
www.heute-wohnen.de

Mendler Vertriebs- GmbH

Inhalt

1.Vorstellung....2
2.Entwicklung Ergebnis/Eigenkapital....3
3.Soziales Engagement....3
4.Produkte....4
5.Kundenservice....4
6.Versand + Sendungsverfolgung....4
7.Bestandsverwaltung....4
8.Preise....5
9.Bewertungen....5
9.1.Amazon....5
9.2.eBay....7
9.3.heute-wohnen.de....9
9.4.Scorecard Home24 (Jahr 2015)....10
9.5.Google....11
9.6.Idealo....12
10.Ziele Bewerber....13
11.Unsere Unternehmenskultur....13
12.Fragen an den Bewerber....14

1. Vorstellung

Wir betreiben Online-Handel seit dem Jahr 2000.

2005 Gründung der Mendler Vertriebs-GmbH.

Seit 2008 Import und Vertrieb von In- und Outdoormöbel.

2017: 278.000 versendete Pakete, ca. 3000 verschiedene Produkte (zzgl. Drop-Shipping)

Avisierter Umsatz 2018: 21 Mio Euro.

Derzeit rund 70 Mitarbeiter (incl. Schwesternunternehmen).

Standorte:

- Hauptsitz Welzheim, Büro + 1500qm Lager
- Lager Zerbst, 5200qm
- Lager Magdeburg, 9000qm
- Lager Halle/Saale, 16000qm, 14m Höhe, Schmalgang
- Lager Freiburg 5000qm
- Lager Haiterbach 5000qm

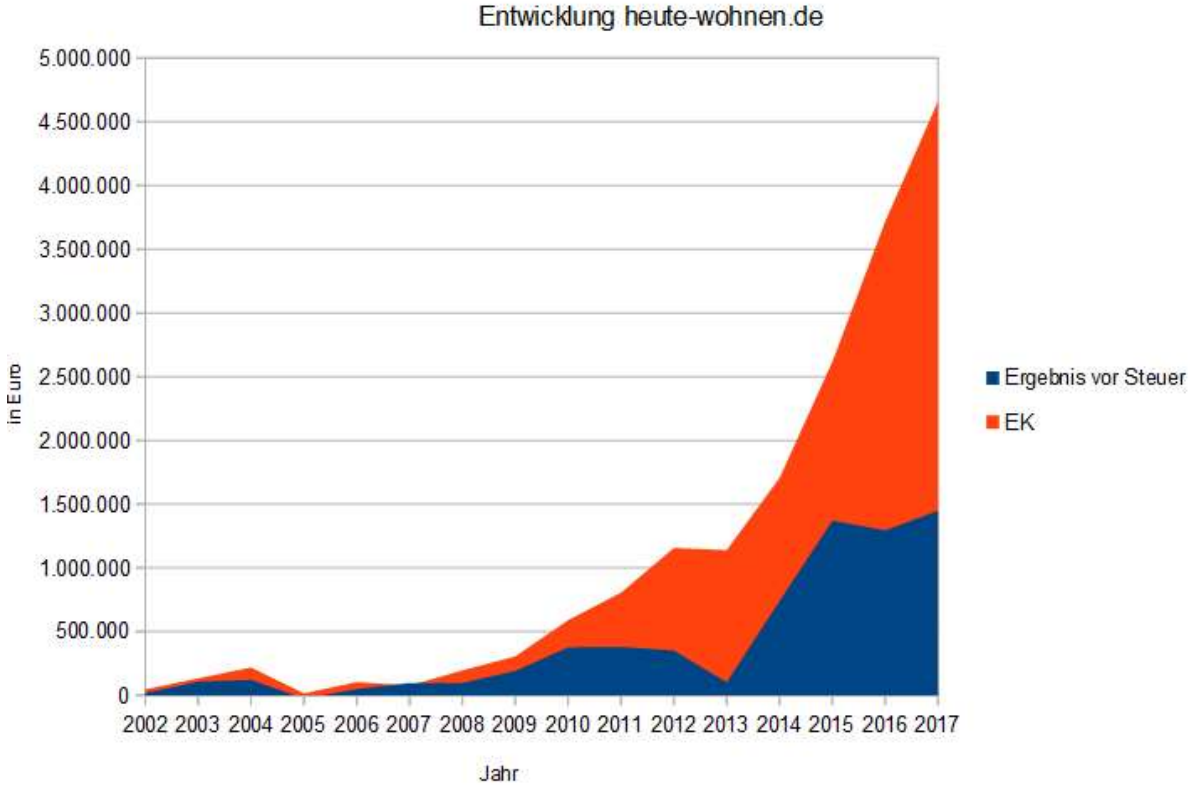
Vertrieb:

25% Amazon
20% eBay
20% www.heute-wohnen.de
20% Handelskunden (Lizenznehmer Spanien, Schweiz, Italien)
15% andere Portale

Lizenznehmer:

- Lizenznehmer sediadaufficio.it in Italien, jamb.ch in der Schweiz, Homy.es in Spanien

2. Entwicklung Ergebnis/Eigenkapital



3. Soziales Engagement

- Beschäftigung von 8 schwerbehinderten/gleichgestellten Mitmenschen (bei gerade mal 35 Büromitarbeiter)
- Mitglied Club der 1000 bei der DKMS
- Neuartiges Spendensystem DKMS
- Engagement für WorldVision und SOS Kinderdörfer

4. Produkte

- ca. 6300 Artikel im Angebot (ca. 7 Mio Eur Warenwert)
- es wird ausschließlich Ware angeboten, die sofort lieferbar ist
- Oftmals einziger Anbieter am Markt (z.B. B51-Serie, A-43, A-15)
- Sehr stark bei Shabby-Look, Sonnenschirme, Pergolen, Sofa-Systeme Lille/Lyon/Chesterfield, Paravents, Esszimmerstühle etc.
- Alle Fotos werden selbst erstellt. Bei der Präsentation werden auch evtl. Mängel beschrieben. Das senkt Widerrufsquoten ungemein (derzeit 3% zzgl. 3% Minderungen). Reklamationen werden systematisch erfasst und bewertet, um Produktverbesserungen zu erreichen. Ggfs. werden Produkte rigoros aussortiert, auch wenn Ertrag gut ist.
- Jeder Lieferant wird verpflichtet, ein sogenanntes Inspection-Certificate vor Verschiffung zu erstellen.
- Sofern CE erforderlich, wird die technische Dokumentation in jedem Fall angefordert.
- Ersatzteile sind für relevante Produkte vorhanden.

5. Kundenservice

Kunden-eMails werden taggleich beantwortet (werktags bis 17 Uhr, Samstags bis 12 Uhr).

Bei Reklamation innerhalb eines Monats wird zumeist Ersatzware versandt, bevor defekte Ware zurück versandt wurde.

6. Versand + Sendungsverfolgung

Es liegen selbstverständlich für alle Paketdienstleister Sendungsnummern vor. Bei Speditionen ist das jedoch nicht der Fall. Alle Versendungen werden von uns proaktiv verfolgt und die Kunden bei bestehenden Problemen kontaktiert (Verzögerungen durch DHL/GLS/DPD, Zustellprobleme, Beschädigungen). Der Kunde erhält auch eine eMail, sofern die Ware zur Abholung bei der Poststation bereit steht.

Unsere eigenen Kunden erhalten auch eine Mitteilung, aus wieviel Paketen ein Auftrag besteht – und erhalten eine eMail mit allen Sendungsnummern.

7. Bestandsverwaltung

Die Bestandsverwaltung ist automatisiert. Den einzelnen Portalen wird eine bestimmte Menge Produkte täglich neu zugewiesen. Es gibt immer eine Sicherheitsreserve. Überbestellungen kommen meist nur dann zustande, wenn Handelskunden unsere Bestandsmeldungen nicht übernehmen und knappe Ware weiterhin anbieten.

Bestandskontrollen erfolgen ständig – insbesondere dann, wenn Ware knapp wird.

8. Preise

Die Preisgestaltung im Endkundengeschäft richtet sich automatisiert nach Saison, Bestand, voraussichtlicher Lagerdauer, Neubestellungen.

9. Bewertungen

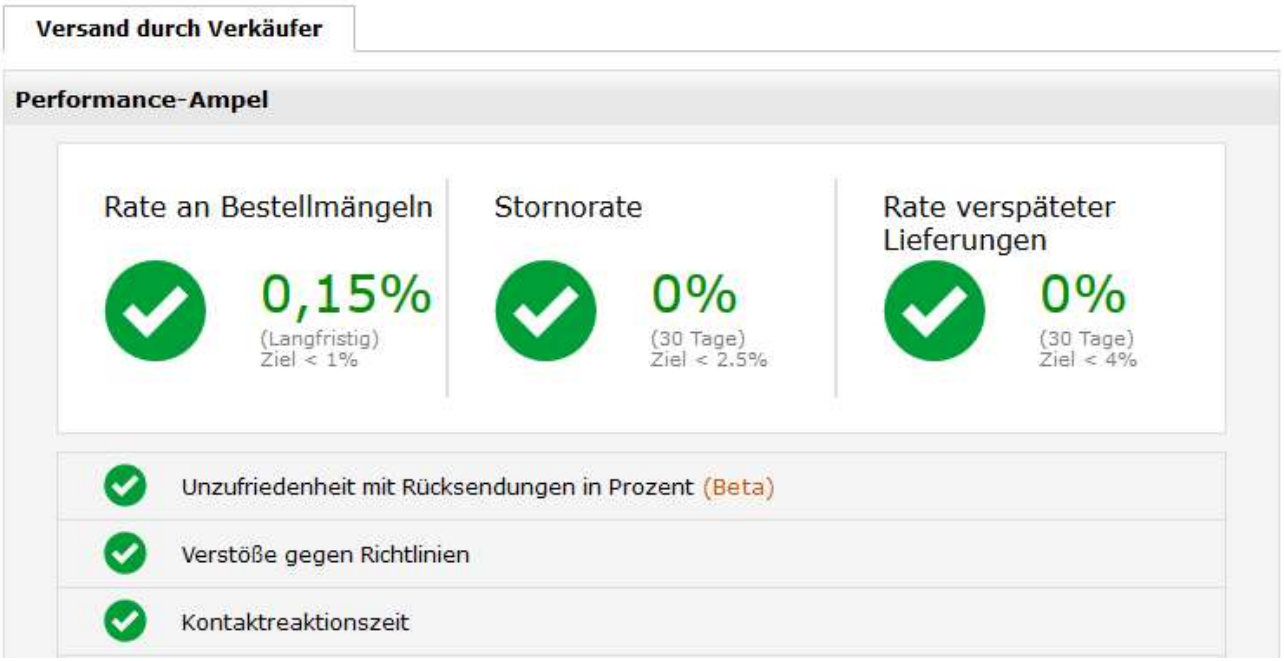
Sehr gute Bewertungen im Vergleich zu anderen Möbelhändlern.

9.1. Amazon

=> Widerrufsquote letzte 30 Tage: 2,31%, keine verspätete Lieferung.

Kundenservice:

Bearbeitungszeit letzte 30 Tage unter 24h: 98% (incl. Wochenende und Feiertag)

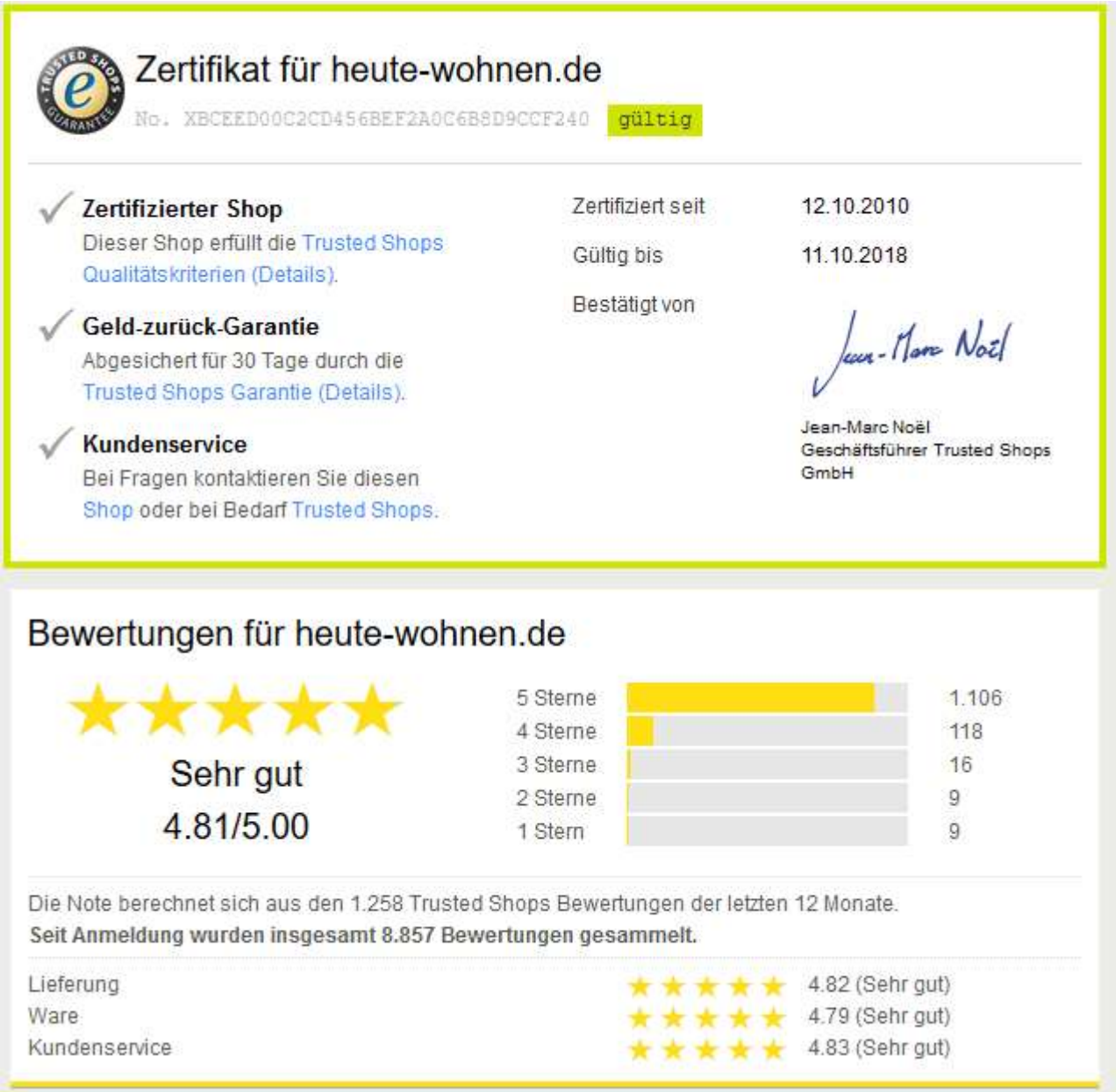


31 verspätete Antworten, Durchschnitt 5h, 38min (incl. Nachts)

Rate an Bestellmängeln [?]			
	Kurzfristig (16.11.2017 bis 14.01.2018) Bestellungen: 8.840	**Langfristig** (02.10.2017 bis 30.12.2017) Bestellungen: 12.695	**Ziel**
Rate an Bestellmängeln	**0,12%** (11/8.840)	**0,15%** (19/12.695)	**< 1%**
- Rate an negativem Feedback [?]	0,05% (4)	0,04% (5)	--
- Rate der geltend gemachten A-bis-Z-Ansprüche [?]	0,06% (5)	0,09% (11)	--
- Servicerückerstattungsrate [?]	0,02% (2)	0,02% (3)	--

Aktuelle Kundenstatistikdaten			
	7 Tage (23.01.2018 bis 29.01.2018) Bestellungen: 740	**30 Tage** (31.12.2017 bis 29.01.2018) Bestellungen: 3.513	**Ziel**
Stornorate vor Erfüllung [?]	0% (0)	0% (0)	< 2.5%
Rate verspäteter Lieferungen [?]	0% (0)	0% (0)	< 4%
Erstattungsrate [?]	0,14% (1)	2,31% (81)	--

9.2. heute-wohnen.de



Fehlmengen (nach erstem Eindruck des Kunden) kommen dann zustande, wenn z.B. ein Auftrag in mehreren Paketen versandt werden muss und nicht gleichzeitig ankommt.

9.3. Google

Bewertungen unter Google leiden unter der sehr geringen Anzahl Bewertungen. Es gibt keine Bewertungsaufforderung durch uns, so dass dort vornehmlich von Kunden (oder Nicht-Kunden) bewertet wird, die in diesem Fall unzufrieden sind.

Trusted-Shops-Bewertungen auf unserer Homepage sind von uns nicht beeinflussbar.

10. Ziele Bewerber

Was ist Ihnen wichtig?

- Ein erfolgreiches Unternehmen
- Ein Unternehmen mit gutem Wachstum in einer Zukunftsbranche
- Verantwortungsvolle Aufgaben. Neue Positionen werden durch Unternehmenswachstum erreicht.

- Familiengeführtes Unternehmen, bei dem Mitarbeiter keine Nummern sind
- Individuelle Mitarbeiterentwicklung unabhängig von Schulnoten
- Flexibilität in den Aufgaben nach individuellen Fähigkeiten und Interessen
- verschiedene Aufgaben oder besser immer dasselbe
- ein schöner Empfang/schöne Pforte beim Unternehmen? Außendarstellung? Wir haben keine Pforte...
- ein junges, homogenes Team
- ein einheitliches Auftreten: jeder hat gleiche Schreibtische, PCs. Auch das finden Sie bei uns nicht.
- ein Firmenwagen bei sonst geringerem Gehalt... bei uns nicht
- Weihnachtsgehalt oder höheres Nettogehalt
- Erfolgsbeteiligung
- Wertschätzung

11. Unsere Unternehmenskultur

Folgende Grundüberzeugungen sind die Basis unserer Unternehmenskultur und unseres Erfolges:

Fehlerkultur:
- Wir sprechen offen über Fehler.
- Wir lernen aus Fehlern und lernen so am besten, Fehler zu reduzieren und zu vermeiden.
- Auch Führungskräfte machen Fehler.

Kommunikationskultur:
- Wir beachten das Grundrecht der Meinungsfreiheit.
- Wir beachten die Regeln der Fairness und Sozialverträglichkeit (Zuhören, aussprechen lassen, Feedback als subjektive Aussage)
- Wir praktizieren eine „gewaltfreie“ Kommunikation:
  Situation: Ich sehe/höre...
  Gefühl: dann fühle ich...
  Bedürfnis: weil das Bedürfnis...
  Bitte/Wunsch: und deshalb bitte ich darum...
- Wir konzentrieren uns in der Kommunikation auf Lösungen und nicht auf Probleme / Verursacher.
- Jeder ist Teil des Betriebsklimas und erzeugt sein eigenes Mikroklima.

Konfliktkultur:
- Konflikte sind täglich und menschlich.
- Auch im Konflikt gelten verbindliche Fairnessregeln.
- Eskaliert ein Streit, wird ein Coach hinzugezogen.
- Ein Streit endet nach Möglichkeit mit einer Einigung bzw. einem Kompromiss im Rahmen einer verbindlichen Vereinbarung.

- Führungskräfte gehen mit gutem Beispiel voran und können auch immer als Coach heran gezogen werden.
- Ggfs. sollte zum Streitgespräch ein Tag gewartet werden.

Diskriminierungsfreiheit:
- Wir sorgen dafür, dass niemand aufgrund seiner Ethnie, seiner Hautfarbe, seines Geschlechts, seiner sexuellen Orientierung, seines Alters seines Gesundheitszustandes etc. benachteiligt und/oder ausgegrenzt wird.
- Wir erkennen die Vielfältigkeit der Menschen.
- Jeder hat nicht nur eine Chance verdient.

Gesundheitsorientierung:
- Das Unternehmen kümmert sich über rein gesetzlich verordnete Maßnahmen hinaus um die Gesundheit und das Wohlergehen aller Mitarbeiter.

12. Fragen an den Bewerber

- Wie ist Ihre Gehaltsvorstellung? Brutto/netto?
- Haben Sie irgendwo Initiative ergriffen (privat/beruflich)?
- Für was wurden Sie schon gelobt?
- Für was wurden Sie getadelt?
- Welche Situation möchten Sie nicht mehr erleben?
- Welche Vorbilder haben Sie? Warum?
- Was erwarten Sie von uns?
- Was sind Ihre Ziele in den nächsten 3-5 Jahren?

13. Informationen für Arbeitnehmer

13.1. Gehalt und Urlaub

Neben dem vertraglich vereinbarten Gehalt zahlen wir derzeit freiwillige Prämien. Im Lager bemisst sich das an der Anzahl Containeranlieferungen und der Energieeinsparung. Im Büro werden Prämien einmal im Jahr festgelegt. Diese Prämien erhalten die Mitarbeiter, die bereits mindestens ein Jahr im Unternehmen sind.

Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit Ihre Arbeitszeit bei uns zu reduzieren und in einem weiteren Unternehmen geringfügig eingestellt zu werden. Die Rentenversicherung kann dennoch abgeführt werden. Ihr Vorteil ist dann ein höheres Nettogehalt. Sie haben Nachteil u.a. beim geringeren Arbeitslosengeld und es wird bei der geringfügigen Beschäftigung kein Krankengeld bezahlt. Beides kann jedoch separat versichert werden.

Urlaub: Nach einem Jahr erhalten Sie – sofern möglich – 27 Tage Urlaub oder eine erhöhte freiwillige Prämie

13.2. Kontakt Geschäftsführung

Jeder Mitarbeiter kann den Geschäftsführer direkt und unkompliziert kontaktieren – auch über Handy. Das z.B. auch dann, wenn aufgrund besonderer Lebenssituationen z.B. Mitarbeiterkredite notwendig sind.

13.3. Stellenwechsel

Viele unserer Mitarbeiter wurden bei uns ausgebildet oder haben z.B. im Kundenservice angefangen. Wechsel innerhalb des Betriebes sind auf Wunsch des Mitarbeiters im gegenseitigem Einvernehmen schon sehr oft erfolgt. Unser Einkaufsleiter und Prokurist hat im Kundenservice angefangen. Unsere Fachinformatiker haben normale kaufmännische Ausbildungen. Undere Personalmanagerin hat ursprünglich Artikelbeschreibungen erstellt.

13.4. Fortbildung

Fortbildungen werden gefördert und bis zu einem bestimmten Betrag übernommen. Im Gegenzug verpflichtet sich der Mitarbeiter dem Unternehmen eine gewisse Zeit. Welche Fortbildung der Mitarbeiter wünscht, entscheidet dieser.

13.5. Soziale Verantwortung

Die Übernahme von sozialer Verantwortung und Ehrenämter wird gefördert. Es kann eine Stundengutschrift bis zu 2h im Monat erfolgen.

14. Video von uns

Sie finden eine Präsentation über uns unter:

https://youtu.be/YkQH8_o8DKI