



Geschäftsführer Jörg Menzel (l.) und der geschäftsführende Inhaber Eckhard Steinrück gestalten bei Steinrück Baubeschläge aktiv die Zukunft.

FOTO: STEINRÜCK



Im Stammhaus in Düsseldorf sind 120 Mitarbeiter tätig, hinzu kommen 20 Mitarbeiter am Standort Wuppertal (früher: Faust) und 25 in Bergisch Gladbach (früher: Homberg + Müller).

FOTO: REDAKTION/KOSI

Herausforderungen meistern

Steinrück Baubeschläge unterstützt seine Kunden mit mehr Service

kosi. – „Das wichtigste Kapital einer Firma sind die Mitarbeiter“, erklärt Eckhard Steinrück, Inhaber und Geschäftsführer von Steinrück Baubeschläge in Düsseldorf. Mit diesem Satz möchte er unterstreichen, dass das Haus Steinrück sehr großen Wert auf das Betriebsklima und Förderung der Mitarbeiter legt. Gerne wird auch mal eine Prämie für gute Leistungen gezahlt. Und die werden von guten Mitarbeitern erbracht, um die ein regelrechter Kampf entstanden ist, wie Steinrück und Geschäftsführer Jörg Menzel im Gespräch mit der Redaktion berichten.

Die Belegschaft im Hause Steinrück besteht größtenteils aus dem eigenen Nachwuchs. Zehn Prozent der Belegschaft sind Auszubildende. Derzeit sind 120 Mitarbeiter im Stammhaus in Düsseldorf tätig, hinzu kommen 20 Mitarbeiter am Standort Wuppertal (früher: Faust) und 25 in Bergisch Gladbach (früher: Homberg + Müller). Die Umfirmierung der Standorte – unter Beibehaltung der rechtlichen Selbstständigkeit – fand Anfang des Jahres statt, um auf diese Weise die Marke Steinrück zu prägen und zu stärken. In den Jahren 2015 und 2016 ist der Umsatz des Baubeschlagfachhändlers im zweistelligen Prozentbereich gewachsen. Auch 2017 war, im Gegensatz zum Gros des Fachhandels, ein gutes Jahr und konnte mit einem Plus abgeschlossen werden.

Dennoch spürt auch Steinrück – wie fast alle Unternehmen der Branche – den Fachkräftemangel. „Er ist eine große Herausforderung“, bestätigt Geschäftsführer **Jörg Menzel**. Besonders schwierig sei es, gute Mitarbeiter zu finden. Das rührt laut Inhaber und Geschäftsführer **Eckhard Steinrück** auch daher, dass der Beruf des Baubeschlagfachhändlers nicht als besonders attraktiv gilt. „Und so ist eine Konkurrenz ums Abwerben entstanden. Einige Unternehmen zahlen sogar Abwerbeprämien für Empfehlungen – das ist nicht in Ordnung. Wir haben hier eine zugespitzte Lage: Einerseits sind die Forderungen der Industrie sehr hoch, man ist entweder Kompetenz- oder Systempartner, andererseits werden auch hier Fachkräfte abgeworben“, schildert Steinrück den Ernst der Lage.

Verschärfte Situation

Verschärft sei die Situation heute auch durch den demografischen Wandel und die Konzentration im PVH. „Es existiert heute nur noch ein Drittel der Unternehmen, die es vor 20 Jahren gab, wodurch sich auch das fähige Personal reduziert hat. Darüber hinaus werden die Anforderungen immer höher,

um die ausschreibenden Stellen“, schildert der Inhaber die Entwicklung und ergänzt: „Im Bereich Metallbau sind wir durch unsere Firma MBB Systemgeber. Man merkt, Steinrück ist mehr, als nur ein Fachhändler.“

Die Geschäftsführer wissen auch, dass Geld allein nicht immer ausreicht, um gute Mitarbeiter zu halten. Daher wird Wert auf die Motivationsförderung gelegt, beispielsweise durch Ausflüge und Feste und diese manchmal mit Präsenten verbunden: So bekommt beispielsweise zur Weihnachtsfeier jeder Teilnehmer einen Weihnachtsbaum geschenkt. Jeder kann sich einen aussuchen und nach Hause liefern lassen – oder sogar selbst im Wald schlagen, wenn das gewünscht ist. Im Alltag steht ein Cateringservice zur Verfügung, der das Wunschmittagessen zur Pausenzeit bereitstellt und Überstunden werden nach Möglichkeit nicht gemacht. Nicht zuletzt der kollegiale Führungsstil sorgt vermutlich auch dafür, dass die Rückkehrquote einst abtrünniger Mitarbeiter recht hoch ist.

ECKHARD STEINRÜCK „Nur durch Service, Kompetenz, Leistungsversprechen und Lagerverfügbarkeiten kann der PVH überleben.“

da die Produkte zunehmend beratungsinintensiver werden. Unsere Mitarbeiter müssen heute viel mehr technisches Wissen besitzen als man es früher noch musste. Daher müssen unsere kaufmännischen Angestellten entsprechende Warenkenntnisse aufbauen, unter anderem durch Schulungen bei der Industrie“, so Steinrück.

Das sei vor allem erforderlich, weil die Kunden gut beraten werden müssen. „Wir sind schließlich Dienstleister und nicht Produktherausgeber. Und dies gilt für all unsere Bereiche: Wir beraten Objekteure bezüglich Sicherheitstechnik, auch ohne Auftrag, herstellerneutral, aber auch Schreiner und Metallbauer gehören zu unseren Kunden genau wie Sicherheitsfachgeschäfte oder Wohnungsbaugenossenschaften. Das bedeutet aber auch, dass wir umfassend beraten. Für uns gehören zu einer Schließanlage auch der Türgriff und die Bänder dazu. Deshalb kümmern sich bei uns immer mehr Mitarbeiter

Mehr Service

Eine Veränderung in den letzten Jahren stellt Steinrück auch im Bereich Service fest. Zum einen wird mehr Service von der Kundschaft gefordert, wie etwa ein ein 24-Stunden-Notfalldienst, an dem das Unternehmen arbeitet. Zum anderen können über mehr Service noch einige Geschäftsfelder erschlossen werden – Stichwort Digitalisierung. So hat Steinrück gerade eine Schnittstelle zur OSD Handwerker-Software realisiert. „Somit können alle OSD-Anwender bei uns auf ‚Knopfdruck‘ individuelle Preisanfragen online tätigen und Bestellungen direkt aus ihrem ERP-System aufgeben. Wichtige Schritte, um die Digitalisierung im Handwerk voranzutreiben“, erklärt Menzel. Auch dafür wird Personal gesucht. Die Düsseldorf haben für sich festgestellt können, das mit dem Generationenwechsel in der Kundschaft sich auch das Kaufverhalten



Ein Teil der Ausstellung, die sich an das Ladengeschäft im Stammhaus anschließt.

FOTOS: REDAKTION/KOSI

ändert. Während die älteren Kunden gern in den Fachmarkt kommen, wollen jüngere Handwerker über die neuen Medien bedient werden.

„Manche Kunden können auch fachlich nur schwer Schritt mit der technischen Entwicklung halten. Sie werden mit Montagehilfen unterstützt oder auch beispielsweise bei Automatiktüren mit einer Komplettleistung für Metallbauer, die sich dann auch nicht mehr um den Verwaltungsanteil kümmern müssen, da dies ebenfalls wir übernehmen. Es kommt auch vor, dass wir einen Objektauftrag ganz übernehmen und unsere Kunden darin einbindet. So hat jeder etwas davon. Wir pflegen die Zusammenarbeit, denn eines ist klar: Unser Geschäft wäre kaputt, wenn es kein Handwerk mehr gäbe“, bestätigt Steinrück. „Ferner ist die Lagerhaltung beim Kunden fast ganz weggefallen. Daher müssen Abholmärkte her. Unser Plan ist es daher, die Ware auch nach Ladenschluss abholbar anzubieten, Stichwort Click&Collect“, erläutert Menzel. Noch dieses Jahr soll eine Lösung im Gebäude dafür geschaffen werden.

Frachtfreie Lieferungen

Zum Service gehört auch eine gute Versorgung durch zuverlässige Lieferungen. Die Lagerverfügbarkeit liegt bei 98 Prozent. Zwei Mal pro Woche liefert Steinrück frachtfrei an seine Regelkundschaft

im Umkreis von 50 Kilometern. Am Wuppertaler Standort wird derzeit die tägliche frachtfreie Auslieferung getestet. Eingesetzt werden an allen drei Standorten fünf Sprintermodelle und zwei 7,5-Tonner des eigenen Fuhrparks. Für alles weitere werden Paketdienste oder Speditionen in Anspruch genommen. „Auf diese Weise liefern wir unauffällig schnell“, schmunzelt Steinrück und ergänzt: „und zwar einiges was Häfele und Würth nicht liefern können.“ Damit spricht er einen Wettbewerbsvorteil aus, der dem Kunden nach eigenem Bekunden immer wieder aufgezeigt werden muss. „Nur so wird verstanden, dass wir kein Lückenbüßer sein dürfen, wenn die Möglichkeiten der Online-Bestellung nicht ausreichen“, so der Inhaber, der damit wohl dem gesamten Fachhandel aus

der Seele sprechen dürfte.

Beide Geschäftsführer sind sich sicher, dass „nur durch Service, Kompetenz, Leistungsversprechen und Lagerverfügbarkeiten der PVH überleben kann. Denn auch unserer Lieferanten könnten sich die Frage stellen: Warum gehen wir nicht den direkten Weg? Oder schließen Verträge mit Online-Portalen?“ Steinrück selbst sieht daher in der Digitalisierung

eine Gefahr, weil die Online-Aktivitäten zunehmen und dort die Serviceleistungen immer besser werden. „Schließlich ist nur noch der Preis entscheidend, so dass Kunden auch zu einem schnellen Anbieterwechsel bereit sind. Das erhöht den Druck. Daher ist es umso wichtiger, dass unsere Beratungskompetenz und unsere umfassenden Serviceleistungen zu Alleinstellungsmerkmalen ausgebaut werden“, so Steinrück.

Er sei sich zudem sicher, dass Amazon, Alibaba & Co. in das Geschäftsfeld des Schloss- und Beschlaghandels eindringen werden. „Das wird in rund zehn Jahren unser Hauptwettbewerber sein, der bereits heute online deutlich stärker ist als wir“, lautet Steinrücks pessimistische Prognose. Dies ist kein baubeschlagspezifisches Problem, ergänzt Menzel. Laut einer McKinsey-Studie sollen 2025 rund fünf Milliarden Pakete in Deutschland verschickt werden, dies wären doppelt so viele wie heute.

Doch trotz aller Veränderungen und Herausforderungen gibt es auch etwas Beständiges: „Wir sind ein Familienbetrieb und wollen das auch bleiben“, bestätigt Steinrück zum Abschluss des Gespräches. Seine Tochter arbeite bereits stundenweise neben dem Studium im Unternehmen. Sein Sohn hat dieses bereits erfolgreich abgeschlossen und absolviert zurzeit ein Auslandsjahr. „Das Interesse beim Nachwuchs am Unternehmen ist auf jeden Fall vorhanden“, bekräftigt Steinrück mit sichtbarer Freude. ■

Smart Home bei Steinrück

Vor einem Jahr hat sich Steinrück vom EBH durch die Smart Home Initiative Deutschland als qualifizierter Beratungsbetrieb für intelligent vernetzte Gebäude zertifizieren lassen. „Doch das ist ein langer steiniger Weg, bis damit gutes

Geld verdient wird“, gesteht Geschäftsführer Jörg Menzel und berichtet, dass die Bestandskunden sich es anscheinend technisch nicht zutrauen, entsprechende Projekte umzusetzen, obwohl sie mit Steinrück eine Komplettbetreuung an ihrer Seite hätten. „Wir müssen hier andere Vertriebswege einschlagen“, ist sich der Geschäftsführer sicher und bestätigt, dass bereits Marketing- und Werbeaktionen geplant sind, um die Endverbraucher gezielter anzusprechen. Dabei soll verdeutlicht werden, dass es um ein Konzept geht und nicht nur um eine Kamera an einer Tür oder ein von Ferne regelbares Thermostat.

