

„Mangos wachsen nun mal nicht in der Ostschweiz“

BRANCHE INSIDE: Die TISA Spedition feiert ihr 25-jähriges Firmenjubiläum. *Verkehr* sprach mit Michaela Adami-Schrott über die Herausforderungen eines familiengeführten Speditionsunternehmens.

VON BERND WINTER

Gratulation zu Ihrem 25-jährigen Firmenjubiläum. Sie setzen laut Ihrer Homepage auf „Handschlagqualität“ und „Werte“. Was meinen Sie damit?
Michaela Adami-Schrott: Wir sind ein mittelständisches Familienunternehmen und sicherlich zu klein, um die Billigsten am Markt zu sein. Unsere bewusst gewählte Nische ist Qualität. Wir sind vor Ort, wenn es um speditionelles Handwerk geht, um Know-how. Wir legen viel Wert darauf, dass unsere Mitarbeiter speziell geschult und ausgebildet sind, damit wir unsere Kunden auch individuell beraten können. Es gibt bei uns ganz wenige Produkte, die wir fix und fertig aus der Schublade ziehen.

Woran erkennt das der Kunde?

Adami-Schrott: Wenn sie für ihren Transport verschiedene Destinationen anfahren wollen, dann müssen sie nicht mit fünf verschiedenen Leuten bei uns sprechen, sondern sie haben einen, der sie von A bis Z betreut, und ihnen eine Gesamtlösung anbietet.

Was bedeutet Qualität dabei für Sie?

Adami-Schrott: Qualität heißt zum einen Leistungsqualität – von der Termintreue bis zur Schadensabwicklung. Wir versuchen die Ware unserer Kunden so zu behandeln, als wäre es unsere eigene. Wir haben spezifisches speditionelles Know-how u. a. bei ADR (Anmerkung der Redaktion: Transport von gefährlichen Gütern), dem Handling von Spezialmaßen, sowie der Abwicklung von Messe- und Sondertransporten. In diesen Nischen zählt vor allem Qualität, und da kommen wir als mittelständischer Betrieb gut zum Zug.

Haben Sie dazu ein Beispiel?

Adami-Schrott: Die St. Galler Stadtwerke haben im Rahmen ihres Geothermie-Projekts in 3.000-4.000 Metern Tiefe nach Erdwärme gebohrt. Sie haben nach einem Partner gesucht, der alle notwendigen Zollabwicklungen in einem 24-Stunden-Service sieben Tage die Woche garantiert. Ein neuer Bohrkopf musste innerhalb kurzer Zeit aus Kanada eingeflogen werden und im Einsatz sein. Ein Baustellenstillstand hätte sonst

150.000 Franken pro Tag gekostet. So haben wir mit dem Schweizer Zoll ein System entwickelt, dass diesen 24-Stunden-Service garantierte – das kann nicht jeder.

Wo liegen Ihre Kernbereiche?

Adami-Schrott: Zum einen sind das die straßengebundenen Transporte nach Österreich, Osteuropa, Italien, Frankreich, Deutschland und Benelux und zum anderen sind wir auf die Zollabwicklung mit unseren zwei Grenzbüros spezialisiert. Wir dachten zwar, dass das zwischen der Schweiz und der EU irgendwann einfacher wird, aber das Gegenteil ist der Fall – es wird immer komplexer. Das dritte relativ neue Standbein betrifft die Lagerlogistik inklusive Kommissionierung und Verzollung im E-Commerce-Bereich für Klein- und Mittelbetriebe. Dieser Bereich wird sicherlich in den kommenden Jahren noch weiter wachsen.

Sie sind Mitglied der Geschäftsleitung. Ihr Vater ist Geschäftsführer. Was ist das Erfolgsgeheimnis Ihres Familienbetriebs?

Adami-Schrott: Es ist sehr spannend, dass zwei Generationen im Betrieb sind – meine Eltern, mein Mann und ich. In den wenigsten Betrieben funktioniert das – bei uns schon. Ich bin froh, wenn beide Elternteile noch möglichst lang im Unternehmen sind, weil grad mein Vater, er ist Spediteur seit seinem 16. Lebensjahr, über ein Fachwissen verfügt, das man am Markt in dieser Form nur mehr selten bekommt.

Sie sind nun fünf Jahre im elterlichen Betrieb. Welche Erkenntnisse ziehen Sie für Ihre Arbeit aus den bisherigen Erfahrungen? Was nehmen Sie mit aus der Zusammenarbeit mit Ihren Eltern?

Adami-Schrott: Unseren Werten treu zu bleiben, ist mir ganz wichtig. Gerade ein Familienunternehmen hat viel Verantwortung gegenüber seinen Mitarbeitern. Was ich noch mitnehme, ist die Wichtigkeit von persönlichen Kundenbeziehungen, um die Bedürfnisse auch erkennen zu können. Wir pflegen deshalb auch weniger die Weihnachts- dafür mehr die Geburtstagsgeschenke, die wir individueller gestalten können. Wir wollen gerne wissen, was

sich der Einzelne wünscht, wie tickt er oder sie und das schätzen wiederum unsere Kunden.

Was sind die wichtigsten KPIs für Sie?

Adami-Schrott: Die Kundenzufriedenheit ist die wichtigste Kennzahl für mich.

Wie messen Sie dies?

Adami-Schrott: Unsere Mitarbeiter treten proaktiv nach jedem Auftrag an die Kunden heran und fragen nach, ob alles in Ordnung war. Zusätzlich wollen wir bis heuer im Mai ein Feedbacksystem, ähnlich wie Amazon, in Betrieb nehmen. Dabei kann dann der Kunde mit zwei, drei Fragen kurz eine Bewertung seines Auftrags durchführen.

Woran würde ich merken, dass Sie meine Chefin sind?

Adami-Schrott: Indem Sie viel Spaß am Arbeiten haben und jeden Morgen gerne ins Büro kommen, sich verwirklichen und einbringen können – das ist unsere Philosophie.

Was machen Sie mit mir, wenn Sie mit meiner Arbeit nicht so viel Spaß hätten?

Adami-Schrott: Wir haben strukturierte Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen, bei denen wir uns hinsetzen und wirklich schauen, was können Sie, was braucht der Betrieb, wie bringen wir Sie dorthin, dass Sie das liefern können was der Betrieb braucht. Brauchen Sie vielleicht Schulungen, ein Coaching, oder nur learning on the job? Danach messen wir die Ergebnisse. Zug und Druck sind zwei ganz unterschiedliche Dinge und ich arbeite sehr gerne auf Zug, und nicht auf Druck.

Welche Tipps haben Sie an junge Menschen, die gerade vor der Berufs- bzw. Ausbildungswahl stehen?

Adami-Schrott: Erstens, dass sie sich selber überlegen müssen, wo sie sich innerhalb der großen Konkurrenz an Mitarbeitern, die es gibt, positionieren wollen und wie sie sich einbringen wollen. Zum Zweiten, dass sie sich unbedingt einen Job aussuchen, der ihnen Spaß macht. Ich finde es ganz happig, wenn man etwas sein Leben lang machen muss, was einem keinen Spaß macht.



TISA setzt auf familiäre Kontinuität: v.l.n.r. Günther und Brigitte Adami, Michaela Adami-Schrott und Markus Schrott

Was macht eine gute Führungskraft aus?

Adami-Schrott: Zuhören! Potenziale erkennen und fördern. Ich finde, dass nichts ist furchtbarer, wenn jemand seine Potenziale liegen lässt.

Wie glauben Sie wird sich das Speditionsgewerbe weiterentwickeln?

Adami-Schrott: Ich glaube, dass es zu einer Konsolidierung, speziell im Frächterbereich, kommen wird. Es wird wichtig bleiben, gerade bei straßengebundenen Transporten auf Nachhaltigkeit zu setzen. Gleichzeitig fehlt mir ein wenig das Lobbying für die Speditionen. Das ist mir zu passiv. Es geht mir einfach darum, in der breiten Bevölkerung ein Verständnis dafür zu schaffen, dass alle Produkte im Supermarkt auch transportiert werden müssen – Mangos wachsen nun mal nicht in der Ostschweiz.

Wie wird TISA 2030 aussehen?

Adami-Schrott: Dann haben wir eine ganze Reihe von neuen Niederlassungen. Es könnte vorab eine in der Schweiz und eine in Österreich werden. Wir haben jetzt schon ein sehr großes Aufkommen von und nach Oberösterreich. Hier sehen wir noch Potenzial für uns, vor allem in der Zollabwicklung.

Danke für das Gespräch!

Zum Unternehmen

Die TISA Speditionen AG wurde 1990 in der Schweiz gegründet. Heute verfügt das Unternehmen über fünf Standorte in der Schweiz und Österreich. Mit seinen über 50 Mitarbeitern erwirtschaftete das Speditionsunternehmen zuletzt einen Umsatz von ca. 30 Millionen Schweizer Franken.

ANZEIGE

RAUM sofort
CONTAINEX
 www.containex.com

RAUM schaffen mit Containern