

Wie der Blitz zum Kunden



Fachberater Nicola Del Bello (links) übergibt Kurier Marco Sirol das Paket. (Bilder: rrl)

Auf der Baustelle fehlt etwas, bei der Wartung im Heizungskeller wird ein Ersatzteil benötigt – und der nahe Marché hat es. Ein Telefon genügt, und es wird ein Kurier organisiert, der die gewünschte Ware direkt an den Ort bringt, wo sie vom Kunden benötigt wird.

Für Christian Greb ist es ein ganz normaler Morgen. Der Inhaber der traditionsreichen K. Greb & Sohn Haustechnik AG in Zürich-Unterstrass hat einen seiner zehn Mitarbeitenden schon früh zu einer Heizungssanierung in die Altstadt losgeschickt. «Allerdings benötigt er da nun genau ein Ersatzteil, das er nicht im Servicefahrzeug hat – und ich auch nicht bei uns am Lager», so Christian Greb.

Bereit für die Lieferung

Beim letzten Besuch in seinem Stamm-Marché Zürich-Hard hatte er doch etwas von einem neuen Angebot eines Kurierdienstes gelesen, erinnert er sich. «Der Griff zum Telefon brachte Klarheit.» Das Teil sei an Lager, hiess es, und könne für 19 Franken innerhalb zweier Stunden geliefert werden. «Ideal in dieser Situation», sagt Christian Greb, «mein Mitarbeiter kann so weiterarbeiten, und ich lasse mir das Ersatzteil hierhin liefern. Sobald es hier ist, kann ich es ihm zusammen mit anderem Kleinmaterial noch rasch mit dem Tram vorbeibringen – so geht das hier in Zürich am schnellsten.»

Nicht etwa mit dem Tram, sondern mit dem Fahrrad muss das gewünschte Ersatzteil zuerst aber zu Christian Greb in den Kreis 6 gebracht werden. Entgegenommen bei Meier Tobler hat Christian Grebs Anruf Nicola Del Bello, Fachberater im Marché Zürich-Hard. «Wir haben mit dem

«Sind es grössere Sendungen, haben wir die Möglichkeit, auf Autos oder sogar Lieferwagen zurückzugreifen – und dies immer zu denselben Preisen.»

Kurierdienst schon beste Erfahrungen gesammelt», erklärt er, «unser Marché gehört seit Februar zu den ersten vier, die mitmachen.» Das neue Angebot sei sofort angekommen, bestätigt er. «Für die Kunden ist es ideal, über einen Kurier kurzfristig benötigte Waren zu bekommen. Damit vermeiden sie Zusatzkosten und -aufwand und bekommen das entsprechende Teil innerhalb zweier Stunden an den gewünschten Ort zugestellt.» Je nach Lieferort betragen die Kosten gemäss Nicola Del Bello zwischen 19 und 49 Franken. «Am meisten liefern wir in der Stadt», sagt er – und dies habe mehrere Gründe: «Neben dem attraktiven Preis kommen wir mit dem Velokurier viel schneller durch den Verkehr, als wenn jemand mit dem Auto unterwegs ist; ausserdem verliert man keine Zeit damit, extra zu uns zu kommen.» Und selbst für Regionen an der Grenze des Einsatzgebietes lohne es sich: «Wir haben schon Klotten, Niederhasli oder Dietikon beliefert – selbst mit einem höheren Tarif von 39 Franken sind wir noch immer attraktiv.» Entsprechend oft werde das Angebot auch benutzt. «Es ist so erfolgreich, dass seit dem Sommer total 24 Marchés* in der Schweiz diese Dienstleistung anbieten.»

Velofahrer aus Leidenschaft

Rund eine halbe Stunde nachdem Nicola Del Bello über eine Online-Plattform einen Kurier bestellt hat, steht dieser bereits da. Marco Sirol vom Zürcher Flash Kurier hatte für dieses Zeitfenster gerade freie Kapazität und hat den Auftrag übernommen. «Über mein mobiles Gerät wurde ich über alles genau informiert und weiss nun auch schon, wo die Lieferung hinmuss.» Den Lieferort kenne er nicht auf Anhieb, erklärt er, aber ein kurzer Blick auf seinen Stadtplan verschafft Klarheit: «Das ist nicht weit von hier.»

Marco Sirol ist ein Velofahrer aus Leidenschaft, wie er stolz sagt: «Es ist für mich nicht nur ein Job, sondern wirklich mein Lifestyle.» Eine andere Arbeit könne er sich gar nicht vorstellen – und dies trotz oft widrigen Umständen, gerade was den Verkehr und das Wetter angehe. Er arbeitet zu 50 Prozent als Velokurier und in der restlichen Zeit im Büro bei seinem Arbeitgeber, etwa in der Dispo, «aber am liebsten bin ich unterwegs».

Das Paket steht auf der Theke im Marché Hard bereit. Marco Sirol unterschreibt den Lieferschein und bedankt sich bei Nicola Del Bello für den Auftrag. Er bindet die Ladung auf seinem Transportvelo sicher fest, winkt nochmals kurz, und schon geht es los.

* Aarburg, Bachenbülach, Basel, Bern, Brugg, Carouge, Chur, Crissier, Dübendorf, Kriens, Lamone, Lausanne, Liebefeld, Luzern, Neuchâtel, Pratteln, Rüslikon, Schaffhausen, Steinhausen, St. Gallen, Urdorf, Winterthur, Zürich-Binz und Zürich-Hard



Voller Einsatz: Marco Sirol unterwegs zum Kunden.



Gerade bestellt, schon erhalten: Christian Greb (rechts) freut sich über die schnelle Ablieferung durch Marco Sirol.

Schnell geliefert

Nur etwas mehr als sieben Minuten später steht er mit einem breiten Grinsen vor Christian Grebs Werkstatt und kann diesem die Lieferung gegen Unterschrift auf seinem mobilen Gerät übergeben. Und dies nur etwas weniger als eine Stunde nach der Bestellung. Während Marco Sirol bereits zu seinem nächsten Auftrag losfährt, macht sich Christian Greb ebenfalls auf den Weg zum Einsatzort seines Mitarbeiters. «Ganz viel Zeit gespart», freut er sich.

Im Marché Zürich-Hard organisiert Nicola Del Bello bereits den nächsten Einsatz für einen Kurier, eine Lieferung auf eine Baustelle im Enge-Quartier stehe an. Bereits ist alles gerüstet, das Paket liegt bereit. «Heute läuft es besonders gut mit dem Kurierdienst», bestätigt der zufriedene Marché-Fachberater, «das ist von Tag zu Tag verschieden. Insgesamt werden es aber immer mehr.» Meistens komme ein Velokurier zum Einsatz. «Sind es grössere Sendungen, haben wir die Möglichkeit, auf Autos oder sogar Lieferwagen zurückzugreifen – und dies immer zu denselben Preisen.» Und die seien für solche blitzschnellen Lieferungen wirklich attraktiv, «da kann sonst niemand mithalten». (el)

Kurierdienst und «marché@work»

Noch schneller, noch flexibler, noch einfacher – zusätzliche Dienstleistungen vereinfachen den Kunden den Alltag. Dazu gehört insbesondere die Verfügbarkeit der gebräuchlichsten Artikel. Neben dem klassischen Weg über den Verkauf und dem bestens etablierten e-Shop steht für Installateure ausser dem Kurierdienst seit Anfang Oktober eine weitere Möglichkeit offen, um jederzeit auf benötigte Artikel zurückzugreifen. Die neue Dienstleistung heisst «marché@work» und wird in der nächsten Ausgabe von «haustechnik.ch» ausführlich vorgestellt. Der Kunde erhält dabei in seiner Werkstatt eine Marché-Wand mit den von ihm am häufigsten benötigten Waren.

meiertobler.ch/lieferservice