

Marktplatz - Deutsche Sprache in der Wirtschaft

Tapescript

Folge 11: Spedition ist Kommunikation

Thema: Spedition ist Kommunikation

Autor: Klaus Schuster

Redaktion: Thomas Kirschning

Die Personen :

Sprecher 1

Sprecher 2

Die Erzählerin

Georg Planter, Chef einer Spedition

Willi Seifert, Prokurist

Sprecher 2 (Autor)

Vera Kummer, Speditions-Kauffrau

Sprecher:

Wer während des Tages bei Vera Kummer in Solingen anrufen will, hat selten Glück. Das Telefon ist fast immer besetzt. Denn Vera Kummer ist sehr beschäftigt. Sie hat eine neue, sehr spezielle Berufstätigkeit.

Erzählerin:

Vera Kummer hat sich ein kleines Zimmer in ihrer Wohnung als Büro eingerichtet: Telefon, Faxgerät, Computer und ein paar Wörterbücher. mehr braucht sie nicht. Vera Kummer sagt, sie mache Übersetzungen per Telefon. Aber es ist viel mehr. Vera Kummer stellt Kommunikation her. Sie organisiert die Verständigung zwischen Geschäftspartner in mehreren Ländern - zwischen Unternehmen in Deutschland und Firmen in Tschechien und der Slowakei.

Sprecher:

Vera Kummer stammt aus einem kleinen Ort in der Nähe von Prag. Seit fast 20 Jahren lebt sie in Deutschland, ist verheiratet und hat zwei Kinder, zwei Jungen, die noch zur Schule gehen. Ihr Mann arbeitet als Möbel-Restaurateur. Vera Kummer hat in ihrer Heimat zehn Jahre im Aussenhandel gearbeitet. Das war ziemlich langweilig. Ganz das Gegenteil, wie ihre Arbeit heute ist. Zwischen zwei Telefonaten erzählt sie, was sie heute macht.

Vera Kummer:

" Ich mach' jetzt Dolmetschen, das heißt Übersetzungen und solche Sache in tschechischer Sprache, weil das meine Muttersprache ist. Das heißt, ich habe ein paar Firmen hier in Deutschland, welche Arbeiten... seine Sachen machen lassen, Beispiel in Tschechei Und über mich, per Fax, per Telefon gehen Fragen, Antworten oder Probleme, welche mit Transporten sind oder mit fehlender Ware. Das mach' ich alles vermitteln. Das ist nicht nur Arbeit, so Schriftkram, wie man das Deutsch nennt. Man muß auch bisken mit Herz und mit guten Willen an die Leute rangehen, das heißt, besonders in Betrieb da in Tschechei, daß die pünktlich arbeiten, daß die Waren richtig ankommen, das muß man dazu noch bringen. Das ist Spaß bei diese Arbeit, nicht nur die trockene Übersetzung."

Erzählerin:

Vera Kummer ist also Vermittlerin in Sachen Sprache. Sie ist ihre eigene Chefin, das heißt, sie ist nicht Angestellte bei einer Firma. Sie arbeitet gleichzeitig für mehrere Firmen. Sie arbeitet freiberuflich. Ihre Leistung wird nach ihrem Zeitaufwand bezahlt, also danach, wieviel Zeit sie braucht, um einen Auftrag zu erfüllen, zu erledigen. Manche Aufträge werden pauschal bezahlt. Das heißt etwa: Für die Übersetzung eines Briefes bekommt sie einen festen Geldbetrag, einerlei, wie viel Zeit sie für die Übersetzung benötigt.

Sprecher:

Im Moment arbeitet Vera Kummer für fünf Firmen hier in Deutschland. Diese Firmen verkaufen unterschiedliche Produkte: die eine beispielsweise Arbeitskleidung, eine andere Werkzeuge. Die fünf Firmen haben allerdings drei Dinge gemeinsam: Sie liegen in miteinander benachbarten Städten, alle fünf lassen in Tschechien oder der Slowakei produzieren und alle fünf brauchen die Ware der jeweiligen Produzenten immer so schnell wie möglich.

Erzählerin:

Die fünf Firmen in Deutschland verlangen von ihren Partnern in Tschechien und der Slowakei Pünktlichkeit und Liefer-Sicherheit. Dabei gibt es fast täglich kleine Probleme, die nur gelöst werden können, wenn sich beide Seiten sprachlich verständigen können. Aber niemand in den deutschen Firmen spricht tschechisch, und niemand in den Hersteller Firmen spricht deutsch. Alles, was an Verabredungen schriftlich oder mündlich zwischen den Herstellern und den Auftraggebern vereinbart wird, geht über den kleinen Schreibtisch von Vera Kummer. Für jedes Problem muß sie Lösungen vermitteln und manchmal auch erst eine Lösung aushandeln.

Vera Kummer:

"Jetzt im Moment handelt es sich um Transporte. Die Waren werden hergestellt in Slowakei und müssen die hier nach Deutschland an die Firmen verteilt. Jetzt geht um Menge. Natürlich jede Firma hat seine Probleme: Deutsche Firmen, die haben Probleme, daß die Kunden drücken auf Zeit und will die Ware haben... Im Slowakei, in dem Betrieb, der Herstellerbetrieb, haben die Probleme mit Krankheiten, daß die Näherinnen da nicht sind oder oder oder. Und die müssen die Menge, was bestellt sind, schaffen. Hier interessiert das niemand. Deshalb, dazwischen, wenn ich die an Telefon habe, dann muß ich ein bißchen bitten und schmusen seine Seele, das die das schaffen, weil, kommt wenig Aufträge dann, wenn das nicht geschafft ist. Und so weiter. Und das ist die schöne Arbeit dabei, weil der Kontakt zwischen Menschen ist manchmal sehr sehr herrlich..."

Sprecher:

Wirtschaftsleben ist immer auch Kontakt zwischen Menschen. Wenn der klappt, ist es herrlich, sagt Vera Kummer. Bei ihrer Tätigkeit muß sie oft nicht nur zwei Firmen unter einen Hut bringen, sondern mehrere gleichzeitig. Denn beim Transport der Waren sind die einzelnen, zu ladenden Mengen manchmal so klein, daß Ware bei mehreren Firmen eingesammelt und an mehrere Firmen ausgeliefert werden muß. Denn die Lkw's, die Lastkraftwagen, sollen immer voll beladen und in möglichst kurzen Abständen hin- und herfahren. Dann sind die Transportkosten für alle am niedrigsten. Ein Lkw, der von Bratislava nach Köln voll beladen fährt, aber von Köln nach Bratislava leer, verursacht doppelt so hohe Kosten wie ein Lkw, der voll beladen beide Strecken fährt.

Erzählerin:

Zu den Aufgaben von Vera Kummer gehört es, die Informationen zwischen den fünf Firmen in Deutschland und deren Partnern in Tschechien und der Slowakei so zu vermitteln, daß die Lkw's möglichst immer voll fahren, also die Kosten klein bleiben. Um das zu erreichen, muß sie auch mit den Speditionen zusammenarbeiten, die für die Firmen fahren. Dabei macht sich Vera Kummer ihre Kenntnisse aus früheren Tätigkeiten zunutze, auch ihre Erfahrungen mit der Arbeit in einer Spedition.

Sprecher:

Wenn also ein großer Lkw für eine Wegstrecke von einer Firma zur anderen nicht voll beladen ist, versucht Vera Kummer zu organisieren, daß auch Ladung von einer anderen Firma mitgenommen wird. Solche Transporte nennt man dann Sammelgut-Transporte. Im Prinzip ganz einfach, in der Praxis aber

kompliziert: Mehrere Auftraggeber haben kleine Mengen an Gütern. Jede zu klein, um einen Lkw zu füllen. Die kleinen Mengen werden im Lager einer Spedition gesammelt. Ist dann genügend zusammen, um einen großen Lkw zu füllen, geht die Reise los. Aber erst, wenn die gesamte Ladung auf dem kürzesten Wege zu den einzelnen Zielorten kommen kann. Die Planung, wie die einzelnen Mengen auf die Lkw's verteilt werden, wird solange geändert, bis eine optimale Lösung erreicht ist.

Optimal heißt dabei: Die Kosten für jeden einzelnen Auftraggeber müssen so niedrig wie möglich sein. Da kommt es schon vor, daß eine Ladung besser noch einen oder zwei Tage im Lager bleibt als ein oder zwei Tage länger als nötig auf dem Lkw transportiert zu werden.

Erzählerin:

Daß Vera Kummer heute eine sehr spezielle Dienstleistung innerhalb der Speditions-Branche ausübt, hat seine Vorgeschichte. Sie beginnt 1990, als sich die Grenzen zwischen Ost und West öffneten. Immer mehr Waren sollten in die eine oder die andere Richtung. Immer mehr Firmen im Westen interessierten sich für Geschäfte mit dem Osten. Es gab viele Probleme zu lösen. Eines davon: wie wird transportiert? Und natürlich sollen die Transporte sicher, schnell und billig sein. In der Stadt, in der Vera Kummer wohnt, gab es eine Firma, die auf Sammelgut-Transporte spezialisiert war. Die Chefs dieser Firma hatten erkannt, daß für sie im Osten eine neue Chance offenstand. Es war die Spedition Himmelfahrt.

(Spielszene)

Planter:

"Ja, wir tun doch, was wir können. Sobald ich weiß, wann wir einen Transport nach Polen haben, rufe ich Sie an..."

Seifert:

"Morgen, Georg, sag mal, achso, entschuldige..."

Planter:

"... Sie an. Ja, das wird bestimmt noch heute sein."
Morgen, Willi. Heute ist wieder der reinste Hexenkessel."

Seifert:

"Was macht denn der Fahrer da draußen für ein Geschrei?"

Planter:

"Tja, dem wollten wir noch 16 Kubikmeter Autoersatzteile für eine Werkstatt an der slowakisch-polnischen Grenze mitgeben. Da kam doch gestern so ein Verrückter, der unbedingt mit einer Autoreparatur-Werkstatt ganz am Ende der Slowakei ins Geschäft kommen will. Zahlt jeden Preis. Aber der Vollmer fährt nur bis Bratislava und keinen Meter weiter."

Seifert:

"Und wenn der Fahrer das Zeug bis Bratislava mitnimmt, und die Autowerkstatt holt es sich dort selbst ab?"

Planter:

"Ach Du, der Fahrer sagt ja zu Recht, er kann die Kisten nicht irgendwo am Straßenrand abstellen. - Willi, ich bin es so leid. Immer das gleiche Problem. West-Speditionen wollen nicht überall hinfahren, obwohl wir und andere genug Ladung für den Osten haben. Und Kontakte zu Ost-Speditionen die haben wir eben nicht."

Sprecher:

Es gibt Speditionen in Deutschland, die haben kein einziges eigenes Fahrzeug. Sie arbeiten lediglich mit Fuhrunternehmen zusammen, die wiederum nichts anderes tun, als irgendwo Ware zu übernehmen und irgendwo wieder zu entladen. Die Spedition Himmelfahrt war ein solches Unternehmen ohne eigene Autos. 1990 hatte die Spedition Himmelfahrt plötzlich ein neues Problem: Jede Menge Fracht für fast alle Länder des Comecon, aber zu wenig Fuhrunternehmen, die auch überall hinfahren wollten. Aber die Firmenleitung von Himmelfahrt wußte eine Lösung.

Planter:

" Weißt Du, Willi, wir brauchen hier jemanden, der uns Kontakte mit Speditionen und Fuhrunternehmen im Osten machen kann, in Polen, in der Tschechoslowakei und natürlich auch in die Sowjetunion."

Seifert:

"Klar doch und jemanden, der all' diese slawischen Sprachen spricht und den wir auch bezahlen können. Wo willst Du den finden?"

Planter:

"Ja, ja das weiß ich auch noch nicht. Aber bevor ich mir darüber den Kopf zerbreche, frag' ich mal beim Arbeitsamt. Für irgendetwas sind die Leute ja immer gut."

Seifert:

"Gut, tu' das, und ich geh und rede mit den Leuten von Vollmer, ob die unsere Autoteile vielleicht doch mitnehmen."

Planter:

"ja gut. Danke. Ich versuch' das mal dort. Auf Wiederhören! Na, Erfolg gehabt?"

Seifert:

"Nee, die Vollmer-Leute sagen, hinter Bratislava sind die Straßen schlecht, es gibt auch kaum vernünftige Schilder und vor allem keine Leute, die einen deutschsprachigen Fahrer verstehen, der nach dem Weg fragt. Vollmer würde die Ladung bis zum Lagerhof in Bratislava mitnehmen, aber dann auf unser Risiko."

Planter:

"Das wird der Kunde nicht akzeptieren. Der hat doch auch Angst, dort läßt irgendeiner das Zeug auf, und weg ist es. Aber absagen können wir auch nicht,

sonst ist dieser und alle möglichen Folgeaufträge weg. Nee, nee, das geht nicht.
- Gut, damit später weiter. Also das Arbeitsamt sagt, sie haben zwar niemanden,
aber die Mitarbeiterin kennt privat eine Frau, die ist Tschechin, spricht auch
Russisch und kommt aus dem Speditionsgewerbe."

Seifert:

"Und wohnt in Kopenhagen ...?"

Planter:

"Nein, mein Lieber, diese Frau wohnt hier in der Stadt. Ich bekomme heute
abend ihre Telefonnummer."

Erzählerin:

So etwa geschah es, daß Vera Kummer ihre erste Stelle in einer Spedition
bekam. Zu jener Zeit hatte sie sich entschlossen, in Deutschland nochmals eine
Prüfung in ihrem Beruf zu machen. Denn ihr Berufsabschluß aus der
Tschechoslowakei war in Deutschland nicht anerkannt. Die Spedition
Himmelfahrt bot Vera Kummer damals eine große Chance. Wie ihre Arbeit zu
Beginn aussah, daran erinnert sich Vera Kummer heute noch gern:

Vera Kummer:

"Das ist ganz einfach die Tätigkeiten. Die Länder, welche wir gefahren sind, das
heißt, Polen, Russland, Tschechei, sprechen nicht immer Deutsch. Und das heißt:
die Papiere, die Transportpapiere und diese alle Entwicklung muß in die Sprache
gemacht werden, welche die Länder sprechen, erleichtert die Arbeit beiderseitig
und auch, wenn ich Transport brauche und so. Auch die Fahrer hat mehr
Möglichkeiten hier in Deutschland, wenn sie Verbindung in Spedition haben
und Fragen oder Hilfe schaffen, wenn da jemand spricht die Sprache. Das ist die
wichtigste Tätigkeit."

Sprecher:

Als erstes aktivierte Vera Kummer ihre Beziehungen zu ehemaligen
Arbeitskollegen und Firmen in der Tscheslowakei. Mit vielen hatte sie über Jahre
private Kontakte aufrechterhalten. Schnell hatte sie für die Spedition
Himmelfahrt die gewünschten Verbindungen zu möglichen Partnern in den
damals noch staatlichen Speditions- und Frachtfirmen
geknüpft. Bald war daraus ein Netzwerk geworden. Lkw's aus ihrer
tschechischen Heimat fuhren im Auftrag der deutschen Spedition Himmelfahrt.

Erzählerin:

Damals wie heute steht am Anfang das Gespräch mit dem Kunden, der eine
Fracht zu einem günstigen Preis anmelden, in Auftrag geben will.

Vera Kummer:

"Ja, Guten Tag. Was kann ich für Sie tun? Kummer am Telefon. Ja, hallo, Herr Meier. Wie ist das denn? Was haben Sie denn für mich? Brauchen Sie was? Ehrlich? Super. Wieviel ist das? - 120 Tonnen. Ja, Klasse, Ja, Moment, Moment. Wie lange muß das sein? Wie lange? Eine Woche. Und wohin? Nach Ostrawa. Naja, ich melde mich. Ja, und nicht zu teuer. Das kenne ich, diese Lied. Ja, Herr Meier, ich melde mich. Bis gleich. Tschöh."

Erzählerin:

Obwohl Vera Kummers Deutsch bis heute nicht völlig perfekt ist, war das nie ein Hindernis für erfolgreiches Arbeiten. Mit Witz und Charme gewann sie Kunden und Kontakte. Für die Spedition Himmelfahrt nutzte sie das Preisgefälle zwischen Ost und West. Ihren Kolleginnen in den Ost-Speditionen machte sie stets klar, worauf es ankam: der Preis entscheidet.

Vera Kummer:

"Hallo Eva. Vera. Paß mal auf. Ich hab ein Problem, ich hab große Ladung. Hast Du irgendwo Auto hier bei uns oben? Ja? Sechs Stück. Ist das große Ladung. Paß mal auf. Guter Preis brauch ich. Ja, wie immer. Bis tausend Mark... Mehr kein Schlupp. Ja? Ja gut. Das, paß mal auf. Ich teile das meinem Kunden an, und ich melde mich zurück und sag ich Dir, wann Auto erst starten soll bei dem an Firma. Ja. Alles klar. Ich melde mich gleich. Tausend Mark. Prima. Danke, Bis gleich. Tschöh."

Erzählerin:

Hatte Vera Kummer beim tschechischen Fuhrunternehmen wie immer einen guten Preis gesichert, mußte dem Kunden jetzt eine Frachtgebühr abgehandelt werden, die für ihn günstig aussah. Mit einem Preis von etwa tausend Mark für die Strecke Köln-Ostrawa konnte sie den Kunden jetzt um eine verbindliche Zusage für den Auftrag anrufen und einige hundert Mark für die Spedition Himmelfahrt verdienen.

Vera Kummer:

"Ja, Guten Tag, ist Herr Meier da? Ja gut. Danke schön. Ja, Herr Meier. Ich hab eine Bitte: Ist das jetzt deutlich mit den zwölfhundert? Ja gut. Prima. Tak. Schießen wir los. Welcher Preis - ja, die interessiert sie. Das weiß ich. Dreizehnhundertfuffzig eine Auto, und da mach ich Sonderpreis. Ist das klar? Ja, ich weiß, daß ich Schatz bin. Dann brauch ich Termine und Adresse. Ja gut, notiert. Fein. Das heißt: Erste Auto muß Montag antanzen zu Euch zur Firma. Ja prima. Alles klar. Wird gerechnet. Wird das gemacht. Tschöh."

Erzählerin:

Wenn es gut lief wie in diesem Fall, dann hatte Vera Kummer mit nur drei Telefonaten nicht nur einen Kunden zufriedengestellt, sondern ihrer Firma auch schnellen Umsatz verschafft. Für jeden Lkw zahlte Himmelfahrt an das tschechische Fuhrunternehmen tausend Mark. Der Auftraggeber war zufrieden, daß die Fuhre bei Himmelfahrt nur 1.350 Mark kostete. Bei einer Spedition mit einem deutschen Fuhrunternehmen hätte er fast den doppelten Preis zahlen müssen. Alle Beteiligten hatten also ein gutes Geschäft gemacht.

Sprecher:

So schnell ging und geht es natürlich nicht immer. Das Sammelgut-Geschäft war, wie Vera Kummer auch heute noch in Erinnerung hat, eine schwere Arbeit. Kompliziert und zeitaufwendig. Die Kosten mußten immer tiefer gedrückt, jeder Arbeitsschritt immer schneller erledigt werden. Arbeitstage mit zwölf Stunden und mehr häuften sich. Nach zwei Jahren hörte Vera Kummer bei Himmelfahrt auf. Familiäre Gründe ließen ihr keine andere Entscheidung. Die Firma Himmelfahrt ist heute eine Spedition mittlerer Größe, hat ihre Zentrale nach Berlin verlegt und weitere Verkaufsbüros in mehreren Städten.

Erzählerin:

Vera Kummer hat inzwischen ihre deutsche Prüfung als Speditions-Kauffrau doch noch gemacht, kann aber wegen ihrer Kinder nicht ganztägig außer Haus arbeiten. Deshalb hat sie sich eine eigene Marktlücke geschaffen und nutzt dabei ihre Kenntnisse und Erfahrungen aus den letzten Jahren. - Noch ist sie nicht so im Geschäft, daß sie den Lebensunterhalt für die Familie allein verdienen könnte.

Aber wenn sie weiterhin so großen Spaß daran hat, mit anderen zu reden und zu verhandeln, dann wird sie möglicherweise demnächst ihre eigene Spedition aufmachen. Spedition ist schließlich in erster Linie Kommunikation. Wie sagte Vera Kummer doch:

Vera Kummer

"Und das ist die schöne Arbeit dabei, weil der Kontakt zwischen Menschen ist manchmal sehr, sehr herrlich."

E N D E