Gewinnermotive!
Vier Bilder sagen mehr als tausend Worte über die Schönheit unserer Region auf **S.3**

Auf Erkundungstour
Über überraschende Einblicke in ein Sortiercenter wird berichtet auf **S.4**

hier geht's online! Auch zu Themen voriger Ausgaben!

AUSGABE 5 | 04/14 www.die-clevere-seite.de

Ganz vorne mit dabei

Jürgen Friedman erzählt von offenen Türen und wichtigen Vertrauensverhältnissen

die clevere Seite
MAGAZIN FÜR GESCHICKTE KOMMUNIKATION

gesichter & geschichten

„Teamwork macht immer Freude“

Ein Gespräch mit Jürgen Friedmann, der im Außendienst für arriva unterwegs ist.

dcs: Erst einmal eine Verständnisfrage: was bedeutet „Verkauf“ eigentlich, wenn man bei einem Briefdienstleister arbeitet?

J. Friedmann: Verkauf bedeutet bei arriva die eigenständige und aktive Akquise von Neukunden in einem festgelegten Gebiet; dies erfordert eine genaue Analyse des Potenzials sowie eine entsprechende Planung und Umsetzung in enger Abstimmung mit dem Verkaufs-Innendienst. Zu meinen Aufgaben gehört speziell die Gewinnung von Großkunden, hier unterstütze ich auch den gesamten Außendienst von arriva.

dcs: Gibt es Besonderheiten, die den Verkauf bzw. Außendienst bei arriva von dem anderer Unternehmen oder Branchen unterscheiden?

J. Friedmann: Auf jeden Fall! Wir können meist flexibler auf unsere Kunden zugehen als dies in der Branche üblich ist. Und das, verbunden mit einer guten Qualität, einer entsprechenden Produktpalette und preislichen Vorteilen ist ein wichtiger Baustein für unseren Erfolg. Man kann außerdem sagen, dass unserem Außendienst oftmals die Türen weit offen stehen und die Dienstleistung auch von den Unternehmen selbst angefragt wird! Hier unterscheiden wir uns definitiv von Mitbewerbern und anderen Branchen.

dcs: Was gehört dabei für Sie zu den interessantesten Aspekten Ihrer Arbeit?

J. Friedmann: Der Außendienst ist oft das erste Gesicht das wahrgenommen wird und hier baut sich immer wieder ein für beide Seiten wichtiges Vertrauensverhältnis auf. Besonders spannend ist die Arbeit an Problemstellungen, die aufgrund besonderer Anforderungen des Kunden entstehen können. Um dies leisten zu können, ist eine hohe Kenntnis der Produkte und Arbeitsabläufe sowie der technischen Möglichkeiten unserer eigenen Dienstleistung erforderlich. Aber es macht immer wieder Freude, die verschiedensten Anforderungen im Teamwork zu bewältigen zu können. Für mich persönlich ist es sehr interessant, mit unterschiedlichsten Unternehmen und Organisationen aus vielen Branchen in Kontakt zu kommen, und natürlich die dazu gehörenden Menschen kennen zu lernen und erfolgreich mit ihnen zusammenzuarbeiten.

> Oft stehen uns die Türen sogar weit offen!

Das komplette Interview auf:
www.die-clevere-seite.de

jetzt neu

Die Kästen sind immer noch blau und immer noch in ganz Südbaden verteilt – aber irgendwas ist anders ...

In neuem Glanz

Sie werden nicht nur jährlich mehr, sondern jetzt auch immer schöner: die arriva-Briefkästen bekommen pünktlich zum astronomischen Frühlingsbeginn eine optische Auffrischung! Die treuen blauen Kästen erstrahlen nun in neuem Glanz, mit einer Frontansicht, die tief blicken lässt und mit einem lockeren Gruß an die clevere Seite. Verdient haben sich dieses schöne Gewand natürlich alle Kästen gleichermaßen, umgezogen werden sie aber erst nach und nach. Und eines bleibt natürlich gleich: das Versprechen, dass alle Sendungen, die richtig frankiert darin landen, auch schnell und clever ihr Ziel finden!

Alle Briefkastenstandorte von arriva finden Sie auf:
www.arriva-service.de

gesichter und geschichten

Mein Weg zu arriva

Friederike Tropp beschreibt, wie sie zu arriva kam und warum sie ihren Weg dort mit Begeisterung weiter geht ...

Ein indirekter Kontakt mit arriva fand bei mir schon früh statt, denn ich hatte als Studentin nebenher im Südkurier Medienhaus gearbeitet. Daher war ich also schon etwas mit dem Geschäftsmodell von arriva vertraut. Nachdem ich dann meinen Masterstudiengang in Literatur, Kunst und Medien abgeschlossen hatte, habe ich mich in verschiedene Richtungen umgesehen. Als ich von einer Stelle bei arriva gehört habe, habe ich mich beworben, da ich das Projekt, die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems, sehr interessant fand.

Das „Briefdienstleister-Virus“

So bin ich zur Briefdienstleistung gekommen, und bin dann von dem motivierten Team hier schnell mit dem „Briefdienstleister-Virus“ angesteckt worden. Das war vor vier Jahren und das Projekt, für das ich ursprünglich eingestellt wurde, war die Unterstützung beim Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001/2008. Das ist ein spannendes Thema, durch das ich sehr viel über das Unternehmen gelernt und vor allem ein Gefühl für die Strukturierung von Prozessen und die Umsetzung von Projekten entwickelt habe!

Immer neue Aufgaben

Doch bei dieser Aufgabe allein ist es nicht lange geblieben – arriva ist ein schnell wachsendes Unternehmen, bei dem sich ständig neue Aufgaben und Herausforderungen ergeben. Vor zwei Jahren habe ich dann die Chance bekommen, die Abteilungsleitung der Qualitätssicherung zu übernehmen. Der Bereich ist sehr vielseitig und umfasst neben der Steuerung der Reklamationsbearbeitung, unserer Hotline und verschiedener Qualitätsmaßnahmen auch die weitere Betreuung unseres Qualitätsmanagementsystems. Besonders gefallen mir an meiner Position die vielen Möglichkeiten, aktiv mitzugestalten, und dass ich stetig Neues dazulerne.

Quereinstieg und voller Einsatz

Als Quereinsteigerin habe ich mich also in ein komplett neues Themengebiet eingearbeitet und habe dabei vom arriva-Team von Anfang an viel Unterstützung bekommen.
Das geht aber vielen hier so – die meisten meiner Kollegen kommen nicht aus dem Brief- oder Logistikgeschäft. Gerade daraus ergibt sich aber ein tolles und vielseitiges Team, in das sich jeder einzelne mit viel Engagement einbringt.

Wir suchen immer wieder neue Talente! Aktuelle Stellenangebote stehen hier:
www.arriva-service.de

pulsschlag

Ganz schön früh dran!

Warum stecken mit arriva versandte Briefe morgens oft vor allen anderen im Kasten? Wer sich diese Frage stellt, wohnt in einem sogenannten Hybridbezirk. Dort werden die arriva-Briefsendungen zusammen mit der Morgenzeitung zugestellt. Diese Art der Zustellung ist da möglich, wo das Briefaufkommen überschaubar ist. Das trifft meist eher im ländlichen Raum zu. Da arriva bei der Zustellung mit den Mutterhäusern (Südkurier und Badischen Zeitung) zusammen arbeitet, kann das Zustellnetzwerk für die Zeitung auch für Briefe genutzt werden. Das heißt, dass beides, Brief und Zeitung für den Empfänger, vom selben Paar Hände verteilt wird – meist sogar vor 6 Uhr morgens!

Exklusive Briefbehandlung

Demgegenüber steht der Exklusivbezirk: hier sind die Briefmengen so hoch, dass eine bessere logistische Koordination möglich ist, wenn Briefe und Zeitungen getrennt verteilt werden. Dadurch wird sichergestellt, dass auch hier die Zustellung zuverlässig und zügig im Laufe des Vormittags erledigt wird. Obwohl die arriva-Zusteller für gewöhnlich mit dem Fahrrad unterwegs sind, kommen auch Roller und Autos zum Einsatz, wenn es um viele Briefe geht und die Adressen weit auseinander liegen.

hand in hand

Die Gerickes leisten jeden Tag ganze Arbeit, die von den Kunden hoch geschätzt wird!

Vor Ort

Die Verkaufsstelle von Erika Roswitha Gericke in der Krozinger Straße 9 in Freiburg (Stadtteil Weingarten) ...

... gibt es schon seit 2007

... ist mit circa 200 Kunden pro Tag eine der geschäftigsten arriva-Verkaufsstellen im Zustellgebiet!

... verkauft im Kerngeschäft auch noch Zeitschriften, Zeitungen und Tabakwaren

... wird von dem Ehepaar Gericke mit einer Menge Freude, Einsatz und Kundennähe betrieben

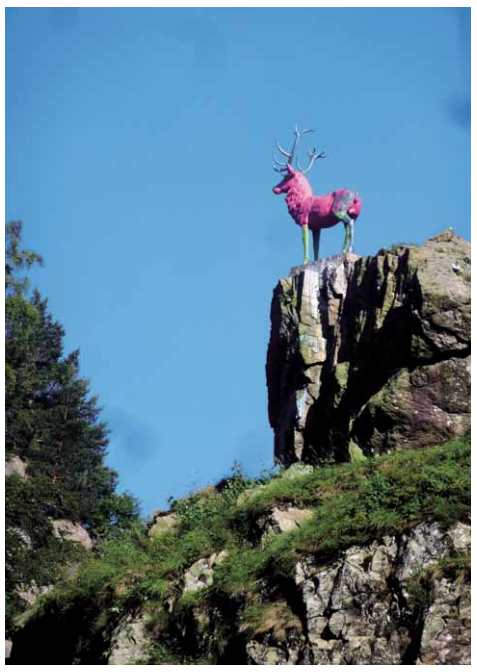
Öffnungszeiten

Mo – Fr	7.30 – 13.00 h
	14.00 – 18.30 h
Sa	7.30 – 13.00 h

Preisverdächtig

Sehenswertes von den Erstplatzierten des „Meine Region und ich“-Gewinnspiels

Die Frage nach der besonderen Beziehung zur eigenen Region mit nur einem Bild zu beantworten, ist gar nicht so einfach. Diesen vier Gewinnern ist es gelungen.



Wolfram Köhler (oben rechts) hat mit seiner Kamera den sehenswerten Hirschsprung eingefangen!

Am Eingang ins grüne Herz ihrer Region hat Ute Reinke (oben links) den Auslöser gedrückt.

Uwe Schaffers Bild (oben) lädt den Betrachter herzlich zum Bad im Blumenmeer auf der Insel Mainau ein.

Marion Kampmann zeigt, wie selbst im tiefsten Schnee ein Weg durch die Region führt (links).

Klingen seltsam, sind aber echt: in ganz Deutschland findet man Adressen, die schon beim Beschriften des Umschlags Freude machen.

Die beste Adresse?

Über gesparte Mühe, prügelnde Eichen und die zielsicherste Möglichkeit, Briefe zu beschriften.

Seltsame Adresse oder nicht: so geht beschriften nach Vorschrift

Im Anschriftenfeld wird die Adresse des Empfängers eingefügt. Dazu stehen eigentlich neun Zeilen zur Verfügung. Die ersten drei Zeilen sind allerdings Vermerke für die Post, z. B. „Express“, „Büchersendung“, „nicht nachsenden“, etc. und bleiben daher in der Regel frei. Dann folgt in Zeile vier der Name des Empfängers, in Zeile fünf Straße und Hausnummer, in Zeile sechs erst Postleitzahl und dahinter der Ort.

Für die Inlands- und Auslandsanschrift gibt es spezielle Regelungen für das Anschriftenfeld. Die Länderkennzeichnungen (z. B. D-, A-, CH-, ...) fallen heute weg und bei der Auslandsanschrift wird der Ort sowie das Bestimmungsland (unter den Ort) in Großbuchstaben geschrieben. Der Ortsname sollte möglichst in der Sprache des Empfängerlandes geschrieben werden. Das Empfängerland selbst wiederum wird in deutscher Sprache geschrieben, da diese Information für die Sortierung der Sendung auf das entsprechende Land wichtig ist. Sollte diese Information falsch sein, oder gar nicht auf dem Brief stehen, dann kann die Sendung entweder falsch sortiert werden, was zu einer Laufzeitverzögerung führt, oder sie kann zurück an den Absender gehen.

Wir im Center

Ein Ausflug mit vielen neugierigen Augenpaaren

Silvia Georgi leitet die Tourist-Information in Hagnau am Bodensee und ist im letzten November auf Entdeckungstour in einem Sortiercenter gegangen ...

dcs: Wie kam es denn dazu, dass Sie eine Centerführung bei arriva erlebten?

S. Georgi: Nun, wir arbeiten nicht nur mit engagierten festen Mitarbeitern, sondern auch mit einer großen Zahl unglaublich einsatzfreudiger Menschen, die uns ehrenamtlich unterstützen. Einmal im Jahr möchten wir diese Hingabe belohnen und organisieren dazu einen Ausflugstag mit einer großen Gruppe der Helfer, um uns mit einem schönen gemeinsamen Erlebnis bei allen zu bedanken. Dabei wählen wir verschiedene Ziele hier in der Region und suchen uns immer besondere Aktivitäten aus. Die Einladung zu einem Blick hinter die Kulissen hatten wir schon eine Weile zuvor von arriva erhalten und dachten uns spontan: das wäre doch ein spannendes Ausflugsziel!

dcs: Für Ihre Teilnehmer wahrscheinlich auch keine alltägliche Erfahrung, oder?

S. Georgi: Ganz und gar nicht. Aber umso besser, denn fünfzig neugierige Augenpaare hatten so die Gelegenheit, einmal zu sehen, was eigentlich mit den Briefen passiert, nachdem sie im Kasten und bevor sie beim Empfänger sind. Man denkt darüber in der Regel eher selten nach – und dann wird einem bei so einem Besuch erst klar, was alles dazu gehört, dass ein Brief überhaupt sein Ziel erreicht ...

dcs: Wovon waren Sie und Ihre Begleiter denn besonders überrascht?

S. Georgi: Als wir nachmittags dort ankamen, war richtig viel Betrieb, es wurde sortiert, verteilt, transportiert und große Mengen an Briefen bewegt – und jeder Handgriff musste sitzen. Das fanden wir alle sehr faszinierend, da zuzusehen. Denn vor allen Dingen hatte wohl niemand von uns erwartet, dass in einem Sortiercenter, in dem ja viel Technik im Einsatz ist, doch so viele Menschen an der Arbeit sein würden! Insgesamt hat uns der Besuch wirklich Spaß gemacht und war ein hochinteressanter Teil eines tollen Ausflugstages.

Christian Heinrich ist im Team der VWA Bereichsleiter

Flexibel cleverer werden

Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie für den Regierungsbezirk Freiburg e.V.

dcs: Herr Heinrich, die VWA Freiburg bietet Studiengänge und Seminare für Berufstätige und Auszubildende an. Aber lassen sich Arbeit und Weiterbildung wirklich verbinden?

C. Heinrich: Klar, denn sämtliche Vorlesungen finden außerhalb der regulären Arbeitszeiten abends und am Wochenende statt. Das Studium Betriebswirt/in zum Beispiel ist flexibel und berufsbegleitend, das heißt, Teilnehmer müssen den jetzigen Arbeitsplatz nicht verlassen und gewinnen trotzdem neue Einblicke, Kenntnisse und Perspektiven. Die Studieninhalte sind, obwohl universitätsähnlich aufgebaut, von Praktikern für die Praxis konzipiert. An nur zwei Abenden pro Woche werden die im Beruf erworbenen Kenntnisse durch das wissenschaftliche Studium auf Hochschulniveau vertieft und ergänzt.

dcs: Klingt clever! Welche Abschlüsse stehen denn in Aussicht?

C. Heinrich: Parallel oder nach dem oben erwähnten Studiengang besteht die Möglichkeit, den akademischen Grad Bachelor of Arts (B.A.) Business Administration zu erreichen. Ab September 2014 startet an der VWA sogar der Studiengang B.A. Health Management. Mit dem neuen Studienprofil werden die Studierenden in die Lage versetzt, zukünftige wirtschaftliche Herausforderungen in verantwortlichen Positionen innerhalb des Gesundheitswesens erfolgreich zu gestalten.

Informationsabende auch in Ihrer Nähe

- Betriebswirt/in
- B.A. Business Administration
- B.A. Health Management

Termin und weitere Informationen erhalten Sie unter: www.vwa-freiburg.de

Telefon: 0761/38673-0

impressum

Ausgabe: 04/2014
Herausgeber: arriva gmbh, Lörracher Straße 5a, 79115 Freiburg, 0800/999 3 666

Redaktion/Konzept/Layout: qu-int. marken | medien | kommunikation Waldkircher Straße 12, 79106 Freiburg