

# „Wir fangen weit vor dem eigentlichen Umzug an“

Brigitte und Diethard Rossa waren die ersten Gesprächsgäste des neuen Jahres für Kolumnist Dieter Leusink für die Quartalsserie „Da kann man doch drüber reden“. Das Unternehmerpaar findet und vermittelt Projektumzüge.



**Brigitte Rossa:** „60 Prozent aller Vertriebsmitarbeiter fühlen sich mit der Neukundenakquise überfordert und 80 Prozent verwenden ihrer Zeit lieber auf die Bestandskundenbetreuung.“

**Leusink:** Frau Rossa, wir beide kennen wir uns aus vielen Gesprächen und von Kontakten bei Xing – Sie sind ja mit Ihrem Unternehmen ‚Ihr Kundenfinder‘ auch Mitglied in der Xing-Gruppe ‚der möbelspediteur‘. Meine erste Frage lautet: ‚Wer ist Brigitte Rossa?‘

**Brigitte Rossa:** Von Hause aus bin ich diplomierte Dolmetscherin und Übersetzerin für portugiesische und englische Sprache. Während meines Studiums habe ich mich auf Maschinen- und Bergbau spezialisiert. Danach ging es in

die entgegengesetzte Richtung: Dolmetschen für die Cabinda Gulf Oil Company, auf einer Bohrinsel. Von daher hat sich zu meiner heutigen Tätigkeit nicht viel geändert, denn beim Finden von Kunden ist es beim Buddeln und Bohren geblieben.

**Leusink:** Eine Agentur für Marketing und Kommunikation haben Sie ja schon auf Madeira mit Ihrem Mann zusammen betrieben mit einem englischen Namen ‚retweet communication‘ und sich als

Dienstleister für die Neukundenakquise für Spediteure einen Namen gemacht. Heute, wieder zurück in Deutschland, nennen Sie sich ganz einfach: ‚Ihr Kundenfinder‘...

**B. Rossa:** Ganz einfach nach dem Prinzip: Sprich Deutsch mit mir. (lacht) Und Klartext bitte.

**Leusink:** Da sind Sie bei mir an der richtigen Stelle! Wie kamen Sie in das Möbeltransportgewerbe?

**B. Rossa:** Es entwickelte sich zu Portugal eine persönliche Liebe. Über Freunde kamen wir nach Madeira; dort gab es ein Lagerhaus, das vorhatte, einen Shuttle-Service für Langzeittouristen auf die Beine zu stellen. Unser Job war es, große Hotels für dieses Angebot zu interessieren. Hotelmanager waren glücklich darüber, denn damit bekamen sie eine Menge Platz frei, wenn die Wintergäste für drei bis vier Monate wieder nach Hause reisten. Umgekehrt musste bei der Wiederanreise alles wieder für die Langzeitgäste am alten Platz bereit stehen. So kam ich in die Möbeltransportschiene ‚auf portugiesisch‘ rein.

**Leusink:** Und warum sind Sie heute nicht mehr dort?

**B. Rossa:** Da kommen viele Dinge zusammen: Die wirtschaftliche Situation, soziale Einschnitte, unpopuläre Maßnahmen der Troika.... Die Erwartungen aus dem Status der Freihandelszone, den Madeira hat, trafen nicht ein. Die Versorgungslage auf der Insel verschlechterte sich zusehends und der Unmut der Madeirensen darüber wuchs. Weil es keine Fährverbindungen mehr zum Festland gibt, wurde die Insel zweimal täglich

über kleine Maschinen aus der Luft versorgt und es entwickelte sich eine Situation wie früher in Westberlin. Es wurde ziemlich ungemütlich auf der Insel. Daher entschlossen wir uns, nach Deutschland zurückzugehen und wieder in die Logistik mit unserem Angebot als ‚Ihr Kundenfinder‘ einzusteigen.

**Leusink: Ihr Neustart begann dann bei einer Möbelspedition in Stuttgart, wie ging es weiter?**

**Rossa:** Richtig, wir landeten zunächst in Stuttgart bei den Schwaben, obwohl wir Hessen sind. Über frühere Kontakte zu hessischen Möblern bekam ich zuerst ein Angebot in Stuttgart, um dort die Neukundenakquise im Projektgeschäft voranzubringen. Aber wir Hessen wollten wieder zurück nach Darmstadt. Im Sommer 2015 haben wir dann Linsen und Spätzle wieder gegen grüne Soße getauscht.

**Leusink: Und Sie, Herr Rossa?**

**Diethard Rossa:** Ich bin von Beruf Lehrer für Literatur. Danach war ich bei Bertelsmann für den Vertrieb von Faksimiles. Heute sind meine Frau und ich ‚Kundenfinder‘, ich mehr im Backoffice, an der Front steht meine Frau.

**Leusink: Wer sind Ihre Kunden und wo sitzen diese?**

**D. Rossa:** Unsere Kunden sind ganz klassische Möbelspediteure in Hessen, natürlich, und in Baden-Württemberg. Mit ihnen haben wir klare Regelungen zu ihren Wunschkunden und den Postleitzahlen-Bereichen, in denen sie gefunden werden sollen. Futter gibt es aber aus unserer täglichen Recherche viel mehr und vor allem bundesweit. Bis jetzt haben wir rund 1.100 Umzugsprojekte, die im Zeitraum 2016 bis 2017 laufen werden, in unserer Datenbank erfasst, Tendenz steigend.

**Leusink: Wie arbeiten Sie?**

**B. Rossa:** Wir haben, wie gesagt, eine gut gefütterte Datenbank mit Informationen zu Bau- und Umzugsabsichten in ganz Deutschland, die wir über eigene Software recherchiert haben und

die auf den ersten Blick, vor allem umzugstechnisch, noch in weiter Ferne liegen. Wir sehen das als großen Vorteil für uns. Frühzeitig, also schon beim Projektstart miteinander ins Gespräch zu kommen, sich einfach dafür zu interessieren, was geplant ist und zuzuhören, wie Ideen manchmal erst ganz ins Unreine gesprochen werden und später zu sehen, was daraus wird, ist total spannend. Fast so, als ob man am Rand der Manege sitzt und zusehen kann, wie eine Pyramide gebaut

dem ersten persönlichen Gesprächstermin. Damit hier nichts in Vergessenheit gerät, wird alles Besprochene in unserer Datenbank dokumentiert. Unsere Kunden haben einen eigenen Lese-Account und damit jederzeit Zugriff auf unsere Datenbank und die Möglichkeit, den Stand der Bearbeitung jederzeit mit zu verfolgen. Das ist wie beim DHL-Sendungsverfolgungssystem, wenn ein Paket unterwegs ist.

**B. Rossa:** Denken wir diesen Faden



**Diethard Rossa:** „Unsere Kunden sind ganz klassische Möbelspediteure. Mit ihnen haben wir klare Regelungen zu ihren Wunschkunden und den Postleitzahlen-Bereichen, in denen sie arbeiten wollen.“

wird. Andererseits gewöhnen sich die Akteure an uns. Vertrauen entsteht in kleinen Schritten, vor allem in der heutigen, hektischen Zeit. So ist es dann später einmal nur ein kleiner Schritt, zu fragen, ob man beim Umzug helfen kann...

**D. Rossa:** Ja, und darauf haben wir ja gehofft: Uns, beziehungsweise unseren Auftraggeber aktiv ins Gespräch zu bringen, ihn vorzustellen und für ihn ein Angebotsgespräch mit einem potenziellen Kunden zu vereinbaren. Es gibt Projekte, da liegen Monate und viele Einzeltelefonate zwischen dem Erstkontakt und

weiter, geht unser Auftraggeber, der Geschäftsführer einer Umzugsspedition, mit einer Kladde voller Puzzleteile, die wir über Monate zusammengetragen haben, zu seinem ersten Gesprächstermin. Er weiß also, auf wen und was er trifft, und was man von ihm erwartet. Ab jetzt bleiben wir wieder im Hintergrund, auf Abruf für beide Seiten im Bedarfsfall. Und so verdienen wir unser Geld: Mit qualitativ hochwertiger und langfristiger Vorarbeit und Präsenz bei der Abwicklung und Nachbereitung eines Auftrages.

**Leusink: Logisch. Das leuchtet ein,**



**Klassischer Hausbesuch: Brigitte Rossa und ihr Mann Diethard besuchten Dieter Leusink in seinem heimischen Räumen in Gummersbach-Vollmerhausen.**

denn die Zeit haben Möbelspediteure und Umzugsfirmen überhaupt nicht, eine so intensive Recherche in eigener Regie zu betreiben.

**B. Rossa:** Jedenfalls nicht durchgängig, 365 Tage im Jahr. Außerdem ist es ein offenes Geheimnis, dass sich 60 Prozent aller Vertriebsmitarbeiter mit der Neukundenakquise überfordert fühlen und 80 Prozent ihrer Zeit lieber auf die Bestandskundenbetreuung verwenden.

**Leusink: Wie ist Ihr Verhältnis zu Consultern?**

**B. Rossa:** Consulter sind Multiplikatoren. Es gibt unendlich viele davon. Einige von ihnen haben sich im Deutschen Verband der Projektmanager in der Bau- und Immobilienwirtschaft zusammengeschlossen. Jeder betreut in der Regel mehrere Bauprojekte gleichzeitig. Es gibt Spezialisten, die sich schwerpunktmäßig auf Schulprojekte, andere auf Krankenhausbauten konzentrieren und solche, die vor allem im Verwaltungsbau unterwegs sind. Und natürlich die, die große Wohnungsbauprojekte begleiten. Einen Umzugsdienstleister im eigenen Netzwerk zu haben, ist für viele von ihnen ein Alleinstellungsmerkmal. Das bringt ihnen Bonuspunkte bei ihren Kunden ein, die sich einfach gut betreut von ihrem Consulter fühlen. Die richtigen und wichtigen unter den Consultern für unsere Auftraggeber zu finden, ist gar nicht so einfach. Deswegen nehmen wir auch jede Einladung wahr, wenn irgendwo ein Richtfest

stattfindet. Nur da lassen sich auf einer lockeren Gesamtveranstaltung Informationen und Hintergründe von allen möglichen Gewerken zusammentragen, weil endlich alle Beteiligten ‚auf einem Haufen‘ dabei sind. Der Nebeneffekt ist, dass sich in dieser gesellschaftlich gelösten Atmosphäre bei einem Drink sehr gut Netzwerken lässt und man jede Menge Visitenkarten dabei haben muss...

**Leusink: Nachfrage: erst beim Richtfest? Meine Erfahrung sagt, dass es da viel zu spät sein kann.**

**B. Rossa:** Richtig, die ‚Partnervermittlung‘, die hier durchaus positiv gemeint ist, findet sehr kleinteilig weit vorher mit einer zeitlich ungemein aufwändigen Sisyphusarbeit statt und setzt viel früher ein. Da ist von einer Baugrube und Bauschildern noch gar nichts zu sehen.

**Leusink: Das heißt, Sie sprechen mit Leuten in einem Stadium, das weit vorher liegt und nicht wie bei der Bildzeitung nach einem Mord: ‚BILD sprach zuerst mit dem Toten!‘**

**B. Rossa:** Ja, es ist so, wie Sie vermuten! Wir sprechen oft mit Investoren, Bauherren und Eigentümern, wenn noch gar kein neues Gebäude da steht. Danach geht zu den Projektentwicklern und Spezialisten im Facility-Management-Bereich, immer nach dem Motto: freundlich, verbindlich, penetrant! Und auch dazu haben weder Consulter, und erst Recht nicht die Spediteure, die permanent im Tagesgeschäft

eingebunden sind, die erforderliche Zeit. Wir nehmen sie uns und bauen damit auf Langfristigkeit und Nachhaltigkeit in der Kooperation zwischen mitunter sehr unterschiedlichen Dienstleistern.

**Leusink: Wenn Sie so früh einsetzen, werden Sie dann auch auf die komplette Projektbegleitung angesprochen, weil sich in einem frühen Stadium bereits schon so ein Vertrauensverhältnis entwickelt hat, dass der Kunde an Ihnen wie eine ‚Klette‘ hängt und sich bei Ihnen die Nestwärme geholt hat, bevor Consultant und Spediteure auftauchen?**

**B. Rossa:** Ja, das kommt schon mal vor, abgesehen davon, dass wir von uns aus schon zusehen, einen Kontakt, den wir mal aufgebaut haben, nicht zu verlieren. Wenn dann konkrete Fragen anstehen, zur Einlagerung oder zur Aktenarchivierung, dann helfen wir natürlich gerne weiter. Netzwerk sei Dank.

**Leusink: Haben Sie in Ihrer Datenbank weiße Flecken in Deutschland, wo keine Abnehmer für vorhanden sind? Hier speziell einmal auf die alten Bundesländer wie NRW, Niedersachsen, Schleswig-Holstein und Bayern bezogen.**

**Rossa:** Ja, genau da, in diesen Gebieten haben wir zurzeit keine Abnehmer für anstehende Umzugsprojekte. Anfragen zu Stück- und Frachtgut bekommen wir schon. Hier müssen wir aber passen, denn unsere Zielgruppe sind nun mal die Möbler. Andererseits sind wir, wie unsere Töchter es ausdrücken, ein doppelköpfiges Monster, ein Zwei-Mann-Unternehmen mit einem begrenzten monatlichen Zeitvolumen. Wer sich für eine langfristige Zusammenarbeit interessiert, sollte uns einfach anrufen oder anmailen. Wir beißen nicht, aber mehr als Bratenduft verbreiten können wir auch nicht.

**Leusink: Wie lange wollen Sie das Business noch machen?**

**D. Rossa:** So lange es Spaß macht und gebraucht wird. Die Rossa GbR ist heute 35 Jahre alt. (lacht) Da geht noch was, meinen Sie nicht?