

Interview

„Ich glaube, dass das Geschäftsmodell die Zukunft des Handels ist“

Helge Hildebrand, flaschenpost-Original seit 2017, im Interview

Münster, 9. März 2021. Seit 2017 ist er Teil der flaschenpost – mehr als drei Jahre lang war Helge Hildebrand Auslieferungsfahrer am Standort Münster. Dann bekam er Lust, etwas Neues auszuprobieren und fragte, wie er in anderen Unternehmensbereichen unterstützen könne. Heute steuert Helge sein Arbeitsgerät mit der Maus und nicht mehr mit einem Schaltknopf. Denn seit Kurzem unterstützt er das Team Customer Care im 1st-Level Support.

Da er die flaschenpost-Kunden und -Prozesse genau kennt, war der Bereich Customer Care für ihn die ideale Alternative. „Meine neue Aufgabe scheint wie für mich gemacht zu sein“, sagt der 60-Jährige. „Ich bin Teil des Teams, das den Hörer abhebt, wenn ein Bote zum Beispiel die Kundenadresse nicht finden kann und über das Handheld Unterstützung anfragt.“ Dann schaut Helge im System nach und überprüft, wo es zwischen der Bestellung des Kunden und der Auslieferung hakt. „Was in beiden Jobs wichtig ist, ist ein strukturiertes und fokussiertes Arbeiten. Mit wachsendem Alter wächst auch die Erfahrung, wie man die Dinge am besten nacheinander abarbeitet“, sagt Helge. Denn während er früher eine Vielzahl von Kundenaufträgen bearbeitet hat, kümmert er sich heute um viele verschiedene Botenanfragen.

Der gebürtige Norddeutsche und gelernte Einzelhandelskaufmann, den es für sein Studium nach Münster verschlagen hat, war viele Jahre im stationären Einzelhandel, zuletzt als Marktleiter tätig, bevor er zu dem damals gerade erst gegründeten Start-up kam. „Ich war von Anfang an von der Idee überzeugt“, sagt Helge, der sich einen Job außerhalb der flaschenpost nicht mehr vorstellen kann. „Ich glaube, dass das Geschäftsmodell die Zukunft des Handels ist, und dass ich viele Kunden in der Stadt mit meiner Arbeit glücklich machen kann.“ Der für ihn wichtigste Unterschied: „99 von 100 Kunden sind hier freundlich gestimmt – im stationären Einzelhandel war es teilweise genau umgekehrt.“

Hat sich etwas grundlegend verändert, seitdem er nicht mehr zu den Kunden fährt, sondern „hinter den Kulissen“ der flaschenpost arbeitet? „Nicht, wenn es um die Kollegen geht“, resümiert Helge. „Egal, in welcher Abteilung, ob im Lager oder im Büro – man hat immer ein tolles Team, das einem bei allen Fragen hilft. Bei der flaschenpost muss niemand ein Problem allein lösen. Das schätze ich sehr.“

Über das Unternehmen

Die Online-Bestellung und Lieferung von Getränken innerhalb von 120 Minuten, kostenfrei und ohne Kistenschleppen oder lästige Pfandrückgabe – eine Idee, die in den vergangenen Jahren die Last-Mile-Logistik revolutionierte. Im Jahr 2016 vom flaschenpost-Gründerteam in Münster ins Leben gerufen und in der Folge auf viele Standorte in Deutschland ausgeweitet, wurde die Idee wenig später auch vom Berliner Durstexpress aufgenommen und erfolgreich vorangetrieben. Ende 2020 übernahm die Oetker-Gruppe als Eigner des Durstexpress die flaschenpost, um die Chancen des dynamischen Wachstumsmarktes künftig noch besser nutzen zu können. So entstand ein führender Getränkesofortlieferdienst, der den Kunden unter der gemeinsamen Marke flaschenpost in nahezu allen Metropolregionen Deutschlands einen erstklassigen Service und ein herausragendes Einkaufserlebnis bietet und das Produkt- und Serviceportfolio zum Nutzen der Kunden kontinuierlich weiterentwickelt.

www.flaschenpost.de

Pressekontakt

flaschenpost SE
Sabine Angelkorte
Sentmaringer Weg 21
48151 Münster
presse@flaschenpost.de

Bildmaterial

Quelle: flaschenpost SE



BU: Helge Hildebrand, flaschenpost-Original seit 2017