

Gelebte Nachhaltigkeit dreht im Unternehmen den Turbo auf – niceshops

written by Julia Weinzettl - www.taskfarm.com

*Roland Fink,
Gründer, Geschäftsführer niceshops,
Geschäftsführer von Müller Online*

Reading Time: 6 minutes

83% Umsatzwachstum bei nur 20% Emissionswachstum – geht das? niceshops hat 1 Million aktive KundInnen aus über 150 Ländern, die in 16 Sprachen serviciert werden. Die Exportquote beträgt 80 % doch die Wertschöpfung bleibt größtenteils in der Region. 2020 wurden über 100 Mio. Euro umgesetzt. Der Erfolg von niceshops liegt darin, dass Werte, Nachhaltigkeit und ein freundliches Arbeitsumfeld zu außerordentlich guten Arbeitsbedingungen beitragen, meint Gründer und Geschäftsführer Roland Fink. Die Arbeitsumgebung in seinem Unternehmen hat er aus einer Art Egopragsmatismus gestaltet. ‚Ich trinke gerne guten Kaffee in schönen Räumen und will mit Menschen zusammen arbeiten, die nicht ‚zwitter‘ sind. Das ist etwas, das jeder will‘. Roland Fink verrät im Interview sein Erfolgsgeheimnis.

Er spricht am 23.9.2021 am [Corporate Culture Jam](#).

Im Sinne des [Taskfarm Konzepts](#) wurde Roland Fink von [Helmut Blocher](#), Geschäftsführer [Succus GmbH](#), auf das Interview eingeladen.

Die Arbeitsumgebung und das Miteinander sind ein zentraler Punkt in eurer Unternehmenskultur, wie hat sich das entwickelt?

Roland Fink: Der Ursprung war ein sehr egoistischer. Ich

überlegte, wenn ich in die Arbeit gehe, möchte ich ein schönes Büro haben, einen guten Kaffee trinken und ich möchte mich in einem freundlichen Umfeld befinden – ich möchte nicht ‚anzwidert‘ werden. Das ist der Grundstatus. Wir hatten bei niceshops den Vorteil, dass wir keinen Kulturwandel machen mussten, da wir von Anfang an die Intention hatten ein Arbeitsumfeld zu gestalten, indem man sich wohlfühlt. Dass diese Entscheidung wichtig und richtig war, war mir eigentlich auch von Anfang an klar, denn am Arbeitsmarkt wirst du als Unternehmen nun mal ausgesucht und nicht das Unternehmen sucht die MitarbeiterInnen aus. Also fragten wir uns: was will eine zukünftige KollegIn von dir, wenn sie mit dir arbeiten will? Da gab es in den letzten zwanzig Jahren einen massiven Wertewandel. Diesen nicht nur zu akzeptieren, sondern auch damit in der Organisationsentwicklung, im Recruiting und in der Personalentwicklung zu arbeiten, hat für uns vieles vereinfacht.

Wie wendet ihr diese Vorstellung konkret an?

Roland Fink: Indem wir erstens diese Werte auch kommunizieren und ansprechen. Das sind im Kern Wertschätzung und ein Vertrauensvorschuss, den wir jedem entgegenbringen. In der Umsetzung sind das banale Benefits, die diese Wertschätzung auch ausdrücken. Wir stellen unseren KollegInnen beispielsweise ein gratis Frühstück, gratis Mittagessen, kostenloses Gesundheitstraining, Massagen und Freibier am Freitag zur Verfügung. Wir haben unkomplizierte Modelle beim Wechsel von Vollzeit zu Teilzeit und retour und Einstieg und Wiedereinstieg mit wenigen Stunden in das Unternehmen werden gefördert, um nur einige zu nennen. Aber unsere Werte sind sicher wichtiger als alle Benefits, die wir bieten.

Auch wenn du die Benefits banal nennst, sind sie doch signifikant und bestimmt ein großer Faktor um euch als Arbeitgeber zu wählen, warum sind die Werte wichtiger?

Roland Fink: Der Job ist sicher wichtig, aber der Job ist

überall wichtig und die Arbeit muss getan werden. Aber die Frage ist ja: ‚Wie tut man es?‘, ‚Was ist da das Selbstverständnis des Unternehmens?‘

Es geht nicht darum 1.000 Drucker zu verkaufen oder 10.000 Zahnbürsten oder 5.000 Mascara – es geht darum: Wie gestalte ich die Welt innerhalb des Unternehmens? Das betrifft einerseits das Arbeitsumfeld, aber auch wofür wir als Unternehmen in der Welt stehen. Unsere Wertschätzung fängt beim Miteinander an, sie erstreckt sich aber auf alles, was sich in unserer Reichweite befindet. Der Klimaschutz ist beispielsweise unser wichtigstes Thema.

Wie ist eure Herangehensweise?

Roland Fink: Wir setzen weitreichende Maßnahmen. Wir haben jetzt einen Überschuss von tausend Tonnen CO₂ im Jahr. Unser Emissionswachstum lag bei 20 %, unser Umsatzwachstum bei über 80 % – das heißt wir machen hier einen guten Job. Wir kompensieren die Emissionen mit spannenden Projekten. Zum Beispiel unterstützen wir mittlerweile 7.000 Familien (40.000 Personen) in Bangladesch mit Wadi, einem Gerät des Wiener Unternehmens Helioz, mit dem man die Wasserqualität überprüfen kann. Bei solchen Initiativen merken wir zusätzlich, wie die Menschen im Unternehmen durch die Umsetzung unserer Werte wirklich motiviert werden.

Wir sind ein weibliches Unternehmen mit einem Frauenanteil von 60 %. 64 % der MitarbeiterInnen sind unter 34 Jahren, 25 % sind zwischen 35 und 44 Jahren und 12 % über 45 Jahren. Wir bemühen uns um Themen wie Gender Pay Gap und auch darum Sprache zu gendern, weil wir einfach das Thema des ‚mit gemeint seins‘ spannend finden. Sprache verändert viel und agiert auch als Kompass im Arbeitsumfeld. Um es auf den Punkt zu bringen (grinst): ‚ich bin eine von 3 Geschäftsführerinnen‘, sagt halt kaum ein Geschäftsführer.

Euer Hauptarbeitsfeld ist die Logistik.

Roland Fink: Logistik wurde in den letzten Jahren durch

optimiert, durch industrialisiert. Die Überlegung zu stellen: ‚Für wen baue ich eine Lagerhalle?‘, war für uns ein interessantes Projekt. Denn dort befinden sich nicht nur Produkte, sondern auch Leute, die darin arbeiten. Dieser einfache Zugang führte zu einer anderen Architektur und dazu, dass es zum Beispiel in den Hallen Pausenräume, Couchen und Bars gibt. Der Gedanke ‚Wie geht es den Menschen bei der Arbeit?‘, führte dazu, dass der Arbeitsablauf anders organisiert ist. In der Logistik wird durch die Digitalisierung der Mensch in den meisten Fällen nur mehr als Teilchen in einem Prozess gesehen und in diesem maschinellen Ablauf auch entmenschlicht. Dadurch entstanden beispielsweise Prozesse wie Pick-to-Voice. Hier trägt der Mitarbeiter den ganzen Tag Kopfhörer und bekommt Anweisungen zu welchem Regal er zu gehen hat, und welches Paket er nehmen muss. Wenn er es gefunden hat, bestätigt er mit ‚OK‘. So eine Arbeit kann nicht erfüllend sein. Sie wurde von Menschen entworfen, die sich keine Gedanken machten, wie es den Personen geht, die die Arbeit tatsächlich verrichten. Sie fühlen sich leer und bedeutungslos. Und das wiederum bringt eine extrem hohe Fluktuation in Logistikzentren. Diese Prozesse aber neu zu denken, erfüllender zu gestalten und trotzdem effektiv und effizient zu sein, ist uns gelungen.

Wie ist eure Arbeitsweise?

Roland Fink: Bei uns sind natürlich auch alle Produkte in den Regalen verortet, aber nicht so kleinteilig, wie in anderen Logistikzentren. Wir stellen auch ähnliche Produkte nebeneinander und nicht in ganz andere Reihen, wie das bei anderen oft der Fall ist. Daraus folgt, dass du sogar in diesem Job intellektuell gefordert bist. Man muss einfach mitdenken und kann nicht den Autopiloten laufen lassen. Das klingt wie eine Kleinigkeit, aber es ändert tatsächlich alles. Diese Logistik ist effizienter, den Mitarbeitern geht es besser und die Fehlerhäufigkeit ist nicht höher.

Eure Secret-Sauce ist der Fokus auf das Arbeitsumfeld, die

Mitarbeiter und auf die zusätzlichen Nachhaltigkeitsbestrebungen eures Unternehmens. Dadurch könntet ihr auch die Effizienz steigern und Fluktuation verhindern.

Roland Fink: Genauso ist es und es ist auch genauso einfach. Es ist wirklich leicht einen positiven Einfluss auf die Gesellschaft zu haben. Zum Beispiel sagen wir, es gibt nichts Schöneres, wenn der größte Teil unserer 500 Mitarbeiterinnen abends nach Hause geht und nicht ‚zwitter‘ also in schlechter Stimmung ist und am nächsten Tag gerne wieder in die Arbeit geht. Das allein führt dazu, dass sie sich anders gegenüber ihrer Familie, Bekannten und Freunden verhalten, weil sie einfach eine andere Stimmungslage haben. Natürlich schafft man das nicht für jeden, das geht einfach nie. Aber für die große Mehrheit einen Raum zu gestalten, der diese Atmosphäre mit sich bringt, ist etwas Schönes.

Auch euer Verpackungsmaterial wurde im Sinne der Nachhaltigkeit neu gedacht.

Roland Fink: Wir überlegen oft, wie wir etwas anders machen können. Wenn ich heute einen Logistikprozess ‚auf der grünen Wiese‘ aufsetzen könnte, was würde ich tun? Ich muss jeden Monat in einer Stadt 20.000 Produkte ausliefern. Da würde ich doch nie im Leben auf die Idee kommen, 20.000 Kartons zu kaufen und diese mit Füllmaterial zu stopfen, damit sie einen Sturz von 2 Metern überleben, weil ich sonst Angst haben muss, dass alles kaputt wird. Ich würde den Prozess ganz anders gestalten. Wir können nicht die gesamte Lieferkette neu organisieren, aber wir haben zum Beispiel unsere Verpackung vor 3 Jahren neu designt und den Staatspreis für Innovative Packaging bekommen. Man kann unsere Kartons ohne Plastik Band verschließen und durch ganz Europa senden. Bei einer Rücksendung können die Kunden den Karton auch ohne Plastik Band verschließen. Er ist gänzlich aus Papier. Das ist natürlich cool und wir sind stolz darauf, aber eigentlich ist es auch traurig, dass sich in über 40 Jahren noch niemand

bemüht hat, diese ineffizienten Prozesse zu ändern.

Der Logistikprozess hat viele Player und besteht aus Ökosystemen, eine Veränderung ist komplex.

Roland Fink: Wir haben über tausend Lieferanten. An der Veränderung des Logistikprozesses setzen wir vor allem darin an, dass wir Nachhaltigkeit mit unseren Lieferanten thematisieren und auch durchaus weitergeben, welche Lieferanten andere und bessere Materialien verwenden. Das mag kleinteilig klingen, aber die Summe setzt sich immer aus kleinen Teilen zusammen. Es ist auch nur ein kleiner Betrag das Licht abzdrehen oder das richtige Material zur Wärmedämmung zu verwenden, aber all diese Teile haben einen Betrag zur Grundeinstellung und zum großen Ganzen.

www.niceshops.com/de

About:

Roland Fink gründete nach gefühlten 1.000 Fehlern rund um Online Ideen 2005 seinen ersten Online-Shop – heute ist er geschäftsführender Gesellschafter der niceshops Gruppe und Geschäftsführer von Müller Online – der E-Commerce Tochter der Müller Drogerien. Roland gilt als führender Spezialist im Bereich E-Commerce und Performance-Marketing.