

Besuch bei Gemex

# Klare Kante

Die Marke QPM Quality Pest Management hat sich das Augsburger Unternehmen Gemex Hygiene + Vorratsschutz GmbH schützen lassen. Dass dahinter mehr als Marketing steckt, erläuterten Eliette Anschütz, Thomas Kniep und Thimo Eisele im Gespräch mit DpS.

„Wir fahren schon seit über 20 Jahren eine klare Qualitätsstrategie“ erklärt Geschäftsführerin Eliette Anschütz und erklärt „Qualität bedeutet auch, dass es im Normalfall gar nicht zu einem Befall und zu einer Bekämpfung kommt“. Schon für das Angebot wird viel Zeit investiert. Bauliche und allgemeine hygienische Gegebenheiten sind dabei ein wichtiger Aspekt der Risikoanalyse, die Kundenvorgaben ein weiterer. Wenn keine strategische Beköderung notwendig ist, findet sie nicht statt. Wenn Non-tox gefordert ist, wird das System darauf abgestellt. Selbstverständlich liegen im „Werkzeugkasten“ alle aktuellen Varianten bereit. Was letztlich als Angebot herauskommt, ist individuell auf dieses Objekt dieses Kunden zugeschnitten.

Kommt es zum Auftrag, beginnt die eigentliche Arbeit und die wird von den Technikern umgesetzt. Auf die Frage, was Gemex-Techniker auszeichne, antwortet Geschäftsführer Thomas Kniep: „Unsere Techniker sind nicht auf der Flucht. Sie haben Zeit für gute Arbeit.“ Zudem legt Gemex sehr hohen Wert auf eine umfassende Ausbildung der Techniker. Das geschieht zumeist mit Berufseinsteigern, die über Jahre hinweg aufgebaut werden. „Augenhöhe“ mit QM-Beauftragten und Auditoren ist dafür eine wichtige Qualifikation, die kaum über Seminare vermittelt werden kann (wenngleich Kommunikationstrainings sinnvoll unterstützen). Die Techniker betreuen die Objekte dann eigenverantwortlich und selbstständig, teilweise über viele Jahre hinweg. Das schafft nicht nur wichtige Erfahrung, sondern motiviert zusammen mit der innerbetrieblichen Wertschätzung auch sehr stark. Handwerkliches Geschick ist übrigens eines der Qualitätsgeheimnisse von Gemex. „Wir zerlegen gerne“, erklärt Prokurist und Leiter Technik Thimo Eisele lächelnd, „denn bei vielen Dingen kommt man nur so zu den Schädlingen und ihren Verstecken.“ Ziel der Maßnahmen ist immer die Tilgung des Befalls, die „Null-Fehler-Einstellung“, wie es in einer Broschüre formuliert ist

Dass das System-Drumherum stimmt, versteht sich von selbst. Die Gemex hat ein eigenes Monitoring- und Dokumentationssystem sowie eine dazugehörige Auswertungsplattform aufgebaut. Besonderes Augenmerk lag dabei auf einem kundenorientierten Reporting.



Das Gemex-Führungsteam (von links): Thimo Eisele, Eliette Anschütz und Thomas Kniep

Rechts: Die Gesa-Gruppe hat ihren Sitz in Augsburg.

Das Zeichen Schädlingfreihaltung:



## Veränderung des Umfeldes

Den Verschärfungen durch die Biozidverordnung sieht man bei Gemex gelassen entgegen. „Im Großen und Ganzen arbeiten wir schon lange nach RMM“, freut sich Anschütz „und jede Verschärfung der Vorgaben stärkt Qualitätsbetriebe wie uns.“ Ein schnelles ‚rein – raus‘ geht dann nicht mehr, Billigangebote haben gegen die Anforderungen immer weniger Chancen. „Aus meiner Sicht fordern diese Veränderungen ganz klar, dass wir uns immer stärker mit allgemeiner Hygiene und den baulichen Gegebenheiten beschäftigen müssen, um einen guten Job zu tun“, ergänzt Anschütz.

Doch auch jenseits dieser Entwicklung legen Industriestandards wie IFS, BRC, AIB oder Tesco die Latte so hoch, dass Kompetenz immer wichtiger wird. „Manche Kunden haben jeden Monat ein Audit im Betrieb“, erläutert Kniep. Und Skandale wie bei Müller Brot haben echte Wellen ausgelöst und den Stellenwert der Schädlingbekämpfung auf ein neues Niveau gehoben. „Die Akzeptanz für Qualität ist gestiegen“, freut sich Anschütz. Müller Brot sei auch mal Gemex-Kunde gewesen, man habe sich aber schon vor 15 Jahren getrennt, weil die Auffassungen über Qualität zu weit auseinander gingen.

Viel Wert legt Gemex auch auf den Arbeitsschutz, unterhält gar ein Arbeitsschutz-Managementsystem. Das zahle sich schon immer bei der unternehmerischen

Verantwortung und geringeren Unfallzahlen aus. In den letzten Jahren würden aber auch immer mehr Kunden diesen Aspekt fordern und schätzen.

## Tue Gutes und rede darüber

Kundenloyalität durch Leistung und Zufriedenheit stehen im Mittelpunkt der Gemex-Strategie. Dennoch ist man nicht nur technikorientiert, sondern nutzt auch vielfältige Marketingmaßnahmen. So ist der GESA-Newsletter schon gut 22 Jahre alt, begonnen auf Papier, heute elektronisch. Rund um das geschützte QPM wurde eine Reihe von Produkten aufgebaut. QPM mobile ist ein revisionssicheres Monitoringsystem. QPM online für das Online-Portal zur Echtzeit-Information der Kunden. In der QPM Academy werden webgestützte Lernangebote vorgehalten.

Auch GFS (Gute Fachliche Schädlingbekämpfung) und das Zeichen Schädlingfreihaltung sind geschützte Marken der Gemex. Pressearbeit in den Fachmedien der Zielkunden gehört ebenso zum Instrumentarium wie hochwertig gestaltete und gedruckte Unterlagen.

Gemex Hygiene + Vorratsschutz ist ein Unternehmen der Gesa Hygiene-Gruppe, die mit insgesamt 150/Mitarbeitern bundesweit alles rund um das Hygienemanagement anbietet.

jkb

QPM, GFS und das Zeichen Schädlingfreihaltung sind geschützte Marken der Gemex.