

DER RICHTIGE



Die Fitnessbranche boomt, denn körperliche Fitness ist immer mehr Menschen wichtig: Dabei bedeutet Fitness heutzutage nicht mehr nur Training und Muskelaufbau. Die sportliche Betätigung soll ein echtes Erlebnis sein, das wenig Zeit kostet und die Lebensqualität erhöht. Martin Richter, Country Manager bei Peloton Deutschland, und Nils Thiesen, Geschäftsführer Vertrieb und Marktentwicklung bei Rhenus, wollen dafür sorgen, dass das Premium-Fitnessbike Peloton aus den USA auch den deutschen Markt erobert.

Herr Richter, Peloton ist besonders in den USA und Großbritannien bereits sehr erfolgreich. Wer genau sind eigentlich die Käufer Ihres Fitnessbikes? R.: Wir richten uns ganz gezielt an Privatpersonen. Viele stehen in der Mitte des Lebens mit anspruchsvollem Job und Familie, sodass der Sport oft zu kurz kommt. Die Peloton-Community eint, dass unsere Mitglieder ihre Fitness ernst nehmen und den Wunsch haben, sportlich aktiv zu sein.

In Deutschland trainieren viele Menschen schon im Verein oder gehen ins Fitnessstudio. Kann Ihr Produkt hier trotzdem Erfolg haben? R.: Sicherlich. In Europa ist Deutschland das Land, in dem Fitness großgeschrieben wird. Elf Millionen Deutsche sind Mitglied in einem Fitnessstudio, aber darunter sind auch sehr viele, die nicht so regelmäßig hingehen, wie sie es gern würden. Für diese ist Peloton eine neue Option.

Herr Thiesen, wie ist Rhenus Home Delivery eigentlich auf Peloton aufmerksam geworden? T.: Die Trends und Entwicklungen der Fitnessbranche beobachten wir sehr genau. Peloton bietet ein tolles Produkt und hat einen sehr hohen Anspruch an das Kundenerlebnis. Das passt sehr gut zu uns. Hinzu kam, dass wir unsere Produktpalette schon länger um einen Premium-Service für Endkunden erweitern wollten.

Das Peloton-Bike kostet derzeit 2.290 Euro, hinzu kommt eine Gebühr für die virtuellen Kurse. Das klingt ziemlich teuer. Was macht das Produkt denn so besonders? R.: Peloton steht für ein vollkommen neues Fitnesskonzept, das seinen Mitgliedern ein ultimatives Cardio-Training zu Hause bietet. Die Kurse produziert Peloton mit bekannten Trainern in eigenen Studios in New York und London. Mitglieder können diese per Live-Stream verfolgen oder nachträglich abrufen. Unser wachsendes Kursangebot ist hochmotivierend und ein mitreißendes Trainingserlebnis!

DRIVE

Premium-Logistik für das Peloton-Fitnessbike

Peloton: Fitnesstrend aus den USA erobert Europa – 2012 in New York gegründet – 2019 Markteintritt in Deutschland – Weltweit über 1,6 Millionen Nutzer – Preis pro Bike: ab 2.290,00 € – Montl. Kursgebühr: 39,00 € p. Haushalt

Rhenus Home Delivery hat ja bereits jahrzehntelange Erfahrung in der Auslieferung von Sportgroßgeräten. Können Sie uns etwas mehr zu Ihrem neuen Premium-Service erzählen, Herr Thiesen?

T.: Es stimmt, dass wir bei Rhenus bereits über viel Erfahrung im Fitnesssegment verfügen. Nicht nur durch Zustellungen der Rhenus Home Delivery im B2C-Bereich, sondern auch durch die Lagerung, Auslieferungen und Vormontage von Geräten in Fitnessstudios durch Rhenus Sports Tech. Bei unserem Premium-Service liegt der Fokus ganz besonders auf dem Kundenerlebnis.

Wie genau erreichen Sie denn ein positives Kundenerlebnis? T.: Wir montieren die Fahrräder bereits fast vollständig in unserem Zentrallager, sodass sich unsere Liefertteams vor Ort ganz auf den Kunden mit seinen Wünschen und Fragen konzentrieren können. Entsprechend sind die Soft Skills unserer Mitarbeiter besonders wichtig. Da wir dem Kunden auch eine umfangreiche Einweisung in die Peloton-App geben und die Einbindung ins WLAN vornehmen, ist auch das technische Verständnis essenziell.

Das sind hohe Erwartungen an Ihre Mitarbeiter. Wie haben Sie Ihre Ausliefererteams für die Aufgaben geschult? T.: Es gab drei Schulungen. Die erste haben wir gemeinsam mit einem externen Institut entwickelt. Das State-of-the-Art-Trainingskonzept fördert Soft Skills und vermittelt Kommunikation, Lösungskompetenz sowie Empathie mittels unterschiedlicher Methoden wie Case Studies und Rollenspiele. Zielführend war auch, dass unsere Mitarbeiter selbst am Peloton-Bike trainierten.

Worum ging es in den weiteren Schulungen? T.: In der zweiten Schulung wurden die Technik von Bike und App sowie das Kundenversprechen nahegebracht. Die letzte Schulung fand dann auf der Tour statt. Hier waren unsere Projektmanager mit den Trainern von Peloton unterwegs – über mehrere Wochen in allen Regionen Deutschlands.

Herr Richter, warum haben Sie sich Rhenus als Logistikpartner in Deutschland ausgesucht? R.: Die Rhenus Gruppe ist einer der führenden Logistikdienstleister und passt mit ihrer Unternehmens-

philosophie, dass Teamwork und Leidenschaft die Voraussetzungen für Erfolg sind, perfekt zu Peloton.

Rhenus Home Delivery: Neues Logistikprodukt für das Premium-Fitnesssegment.

Wenn es darum geht, Möbel, Elektronik-artikel oder Sportgeräte zum Endkunden zu transportieren, ist Rhenus Home Delivery zur Stelle. Der Spezialist liefert pro Jahr rund 2,5 Millionen Sendungen in Europa aus. Hinzu kommen zahlreiche Services rund um den Aufbau und Anschluss der Ware sowie die Entsorgung von Altgeräten. Seit Jahresbeginn 2020 bietet Rhenus Home Delivery eine Logistikhösung speziell für Premium-

Produkte an, bei der das Erlebnis in den eigenen vier Wänden des Kunden im Vordergrund steht.

Darüber hinaus ist es uns extrem wichtig, dass unsere Kunden mit unserer Marke jederzeit eine Erfahrung auf Premium-Niveau machen. Das reicht von der Abstimmung des Liefertermins in einem möglichst kleinen Zeitfenster über den Aufbau bis hin zur Erklärung und Einstellung des Bikes beim Kunden. Dazu kommen die fundierte Schulung der Mitarbeiter und eine kontinuierliche Messung der Kundenzufriedenheit.

Wie viele Peloton-Bikes könnten in den nächsten Jahren in Deutschland ausgeliefert werden?

T.: Der Start Ende 2019 war sehr vielversprechend. Wir werden bereits in diesem Jahr mehrere Tausend Bikes ausliefern. Und auch in anderen europäischen Ländern besteht Potenzial.

Könnte Rhenus Home Delivery die Logistik bei Bedarf auch europaweit übernehmen?

T.: Natürlich. Mit unseren Erfahrungen in Deutschland würde uns die Distribution in anderen Ländern sicherlich auch leichter fallen als einem Neueinsteiger. Schon jetzt ist Rhenus Home Delivery neben Deutschland in Großbritannien, den Benelux-Staaten, Italien, Polen, Bulgarien, Tschechien und der Slowakei tätig, darüber hinaus in vielen weiteren Ländern mit professionellen Partnern.

Viele Fitnessräder verstauben über kurz oder lang auf dem Dachboden oder im Keller. Warum ist Peloton mehr als ein kurzfristiger Fitnesshype?

R.: Peloton hat eine extrem niedrige Abmeldequote, denn das Training ist sehr motivierend. Nach einem Jahr trainieren 94 Prozent unserer Mitglieder noch immer regelmäßig auf ihrem Bike. Peloton ist also kein Staubfänger, sondern ein echter Schweißtreiber!