

Eine Erfolgsgeschichte  
aus neunzigtausend Teilen



**ratioparts®**

ratioparts® hat viele gute Seiten –  
16 finden Sie in dieser Broschüre



Die Geschichte von ratioparts®	Seite	4/5
Europas Nr. 1	Seite	6/7
Sortiment und Auswahl	Seite	8/9
Service und Kundennähe	Seite	10/11
Qualität und Anspruch	Seite	12/13
Logistik und Vertrieb	Seite	14/15

Es begann mit einer Idee und  
1.000 Mark – in Mutters Küche



Zugegeben, die Geschichte von ratioparts® klingt fast schon ein wenig erfunden und irgendwie nach Steve Jobs und seiner Garage. Aber manchmal brauchen gute Ideen einfach einen ungewöhnlichen Start. Egal, wo man gerade ist und wie die Umstände auch sein mögen. Und Mutters Küche schien mir damals genau der richtige Ort, um meine Idee umzusetzen.

Die war ebenso simpel wie neu: Ich wollte teure Ersatzteile für Gartengeräte günstig fertigen lassen, ohne an der Qualität



zu sparen. Ich wollte die hohen Folgekosten nach der Anschaffung reduzieren und Reparaturen bezahlbar und profitabler machen.

## Von Anfang an dabei: zufriedene Kunden

Zu Beginn suchte ich mir die meistbenutzten und wichtigsten Ersatzteile aus und bot sie dem Fachhandel an.

Mit einem überschaubaren Sortiment von 25 Artikeln in einem 4-seitigen Prospekt und einem Mitarbeiter, der mir beim Verpacken und Versenden half, fing ich also 1986 an. Der Mitarbeiter hat heute 149 Kollegen, und aus den 25 Artikeln sind mittlerweile über 90.000 geworden. Damit ist ratioparts® Marktführer im Bereich Ersatz-, Verschleiß- und Zubehörteile für Geräte und Maschinen aus den Bereichen Garten-, Forst- und Grünflächenpflege. Oder anders gesagt: Europas Nr. 1 heißt ratioparts®.

So stolz mich diese Entwicklung macht, so sehr spüre ich gleichzeitig die große Verantwortung, die damit verbunden ist. Eine Verantwortung gegenüber den Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern, die diesen Erfolg erst ermöglicht haben. Und damit sie alle sich auch in Zukunft auf ratioparts® verlassen können, werde ich diese Idee gemeinsam mit meinem Sohn Maximilian konsequent weiterführen.

Ihr Hermann Gerardts

EU – von Euskirchen  
nach ganz Europa



Natürlich gibt es größere Städte als Euskirchen. Vielleicht auch interessantere und bestimmt bekanntere. Aber bessere?

Für uns war und ist der Standort Euskirchen eine feste Position. Hier wurde ratioparts® nicht nur gegründet, hier sind wir auch gewachsen und verwurzelt. Hier sind unsere Verwaltung und unser Lager. Hier übernehmen wir Verantwortung für die Region



ratioparts® – Eure 1 in Europa

und unsere Mitarbeiter mit ihren Familien. Hier sind wir zu Hause. Von hier aus liefern wir in alle Ecken Deutschlands und jedes Land Europas. Wahrscheinlich haben Euskirchen und Europa ja deshalb dieselbe Abkürzung: EU.

## Paris, der Rasen ist gemäht – London, die Hecke ist geschnitten

Dass wir heute europaweit ganz unterschiedliche Zielgruppen erreichen, verdanken wir nicht zuletzt der engen Zusammenarbeit mit den qualifizierten Fachhändlern. Ihre und somit auch unsere Kunden sind Golfplätze in Portugal, Kommunen aus Spanien, GaLa-Bauer aus Italien, Hobbygärtner in England, Parkanlagen in Frankreich oder Forstbetriebe hier in Deutschland. Sie alle nutzen Rasenmäher, Heckenscheren, Kettensägen oder Freischneider.

Und sie alle vertrauen wie unzählige andere auf die Ersatzteile von ratioparts®. Denn hier stimmen nicht nur Angebot und Preis, sondern vor allem die Qualität. Und gerade die sind bei kommunalen Kunden ein wichtiges Kriterium.

Wir führen sogar Damenschuhe –  
und 89.988 weitere Produkte



Wer seinen Kunden ein perfektes Sortiment bieten will, muss zuerst mal seine Kunden kennen. Er muss wissen, wo und womit sie arbeiten. Wel-



Über 90.000 Teile lagern auf 10.000 qm

che Geräte sie einsetzen und welche Aufgaben sie haben. Welche Anforderungen sie an ihre Ausrüstung stellen, welche Prioritäten sie bei ihrer täglichen Arbeit setzen.

Damit Angebot und Nachfrage übereinstimmen, arbeiten unsere Produktmanager und Einkäufer Hand in Hand. Sie kennen alle 90.000 Produkte und wissen jederzeit, welche Artikel besonders nachgefragt oder nicht mehr benötigt werden. Sie wissen, welche Veränderungen im Arbeitsbereich der Kunden eine Veränderung unseres Sortimentes erfordern, und reagieren umgehend. So wird das Angebot regelmäßig überprüft und entsprechend aktualisiert.

Im konkreten Fall bedeutet dies, dass wir heute schon zahlreiche „Damenschuhe“ verkaufen.

## Unsere wichtigsten Händler sind die Fachhändler

Bei der Erstellung unseres Sortimentes vertrauen wir besonders auf die Erfahrung des Fachhandels. Denn hier werden die eigentlichen Kundenwünsche erkannt und an uns weitergegeben. Hier werden die Kontakte mit den Endkunden gepflegt und das Sortiment mitbestimmt. Und natürlich gilt auch hier: je besser unsere Produkte, umso besser sind auch die Ergebnisse – für den Händler genauso wie für ratioparts®. Es ist genau diese professionelle und faire Zusammenarbeit, die wir von Anfang an so schätzen und für die wir heute nur zu gerne Danke sagen.

Wir beraten, beliefern  
und verstehen Sie



Der Begriff „Service“ kommt aus dem Lateinischen und bedeutet „dienen“.

Streng genommen sind wir also Diener. Leider hat man immer öfter den Eindruck, dass das kaum noch jemand weiß. Wir bei ratioparts® nehmen diese Definition hingegen wörtlich und sind gerne Diener für unsere Kunden. Denn wir wissen, dass sie sich auf uns verlassen und meistens nur dann etwas bestellen, wenn sie es wirklich dringend brauchen. Deshalb nehmen unsere 150 Mitarbeiter die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden ernst und beraten sie freundlich und kompetent. Das gilt natürlich besonders für unseren Außendienst und die Mitarbeiter an den Servicetelefonen. Sie sind die Visitenkarte eines Unternehmens und mitverantwortlich für den Erfolg.

## Analog, Dialog oder Katalog – wir sind immer für Sie da

Es gibt viele Möglichkeiten, mit uns in Kontakt zu treten. Während früher die meisten Bestellungen noch per Fax ankamen, nutzen unsere Kunden heute vor allem unser

Servicetelefon und unseren Web-Shop. Hier finden sie nicht nur unseren aktuellen Sortimentskatalog, sondern auch alle wichtigen Bestell- und Serviceunterlagen, selbstverständlich in mehreren Sprachen. Zudem lassen sich mit der Kundennummer die Preise und Verfügbarkeit abfragen und die Bestellung eingeben. Geschieht dies noch vor 18 Uhr, wird die Lieferung auf Wunsch sogar am nächsten Morgen zugestellt. Das gilt übrigens auch, wenn der Auftrag per Fax kommt. Denn natürlich haben wir immer noch eine funktionierende Faxnummer.



Und weil wir unsere Kunden am liebsten persönlich kennenlernen, sind wir regelmäßig und weltweit auf den wichtigsten Messen vertreten.

Unsere Produkte sind alle gleich –  
gleich gut



Es wäre übertrieben zu behaupten, dass all unsere Produkte gleich oft bestellt werden. Von manchen verkaufen wir nur zwei Stück pro Jahr, von anderen dagegen Hunderte – jeden Tag. Eines aber haben sie alle gemeinsam: die hohe Qualität. Egal welches Ersatz- und Zubehörteil Sie kaufen, Sie erhalten immer ein erstklassiges Produkt. Schließlich werden alle Teile nur aus hochwertigen Materialien und mit höchster Sorgfalt gefertigt.

Zudem haben wir selbstverständlich ein TÜV-zertifiziertes Qualitätssicherungssystem, das immer an die jeweils gültige DIN ISO 9001 angepasst



TÜV-zertifizierte Qualitätssicherung

wird. Zusammen mit den entsprechenden Herstellergarantien und unserer eigenen einjährigen ratioparts®-Garantie\* bieten wir Ihnen also den bestmöglichen Service.

\* Die Garantie beginnt mit der Lieferung an den Kunden und gilt nur für ratioparts®-Produkte.

## Für Qualität gibt es keinen Ersatz

Wer mit technisch aufwendigen Geräten arbeitet, will und muss sich auf eine hohe Funktionalität verlassen können. Ob Aufsitzmäher, Hochdruckreiniger, Freischneider oder Vertikutierer, ob Sicherheitsschuhe, Schmierstoff oder Keilriemen – wir möchten, dass Sie mit jedem einzelnen Produkt zufrieden sind. Auch deshalb lassen wir einen Großteil unseres Sortiments in Deutschland produzieren und stellen dabei hohe Anforderungen an unsere Lieferanten.

So haben Sie immer die Gewissheit, die besten Ersatzteile zum besten Preis zu bekommen. Denn wir finden, es gibt für alles Ersatz, außer für Qualität.

Wir haben alles auf Lager –  
Know-how, Tempo und Zuverlässigkeit



Der Manthey-Racing Porsche 997 GT3 RSR gewann 2007, 2008 und 2009 das 24-Stunden-Rennen auf dem Nürburgring

Was nützt das beste Ersatzteil, wenn es nicht lieferbar ist? Wenn Sie drei Wochen warten müssen und nicht arbeiten können? Denn auch die beste Kettensäge liegt nur rum, wenn die Starterfeder defekt ist.

ratioparts® hat deshalb immer über 90.000 Artikel vorrätig, die jederzeit in weniger als 24 Stunden geliefert werden können. Möglich machen dies unser hochmodernes Lager-system und die Erfahrung unserer Mitarbeiter.

In unserem hochmodernem Lager in Euskirchen werden alle eingehenden Waren verbucht, verpackt, veredelt und ausgezeichnet. Das hilft uns später, die Ware schnell zu finden und sofort zu versenden. Genauso wichtig ist das EDV-unterstützte Pick-System, mit dem alle Bestellungen konfektioniert werden und das Ihnen garantiert, dass Ihre Kettensäge schnell wieder einsatzbereit ist. Wie schnell, das entscheidet der Kunde selbst, indem er eine der drei Lieferarten wählt: Normal-, Express- oder sogar Nachtver-sand.

## Verpackung: so viel wie nötig, so wenig wie möglich

Auch wenn die wenigsten unserer Ersatzteile zerbrechlich sind, müssen wir sie trotzdem gut verpacken. Dabei ach-ten wir, ebenso wie unsere Lieferanten, immer mehr darauf, so wenig Müll wie mög-lich zu verursachen. So konnten wir sowohl bei der An- wie auch bei der Auslieferung besonders den Einsatz von Kunst-



Sorgfältige Prüfung des Paketinhalts

stoffen in der Verpackung drastisch senken. Zusammen mit weiteren Maßnahmen helfen wir dadurch, die Umwelt zu entlasten und kostbare Rohstoffe zu schonen. Denn auch das gehört für uns zu einem modernen und verant-wortungsvollen Unternehmen.

ratioparts®, Ihr Partner für Qualitäts-Ersatzteile.

