

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## WAS BEDEUTET "CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY"?

Der Begriff "Corporate Social Responsibility" (kurz: CSR) beschreibt das freiwillige, verantwortliche Handeln von privatwirtschaftlichen Unternehmen, das über die gesetzlichen Forderungen hinausgeht.

Mit CSR-Maßnahmen übernehmen Firmen soziale sowie ökologische Verantwortung und leisten aus eigenem Antrieb einen Beitrag für Mensch, Tier, Umwelt und Wirtschaft. Sie tragen zum Wohl der Gesellschaft und all ihrer Mitglieder bei, indem sie z.B. den Tier- und Umweltschutz fördern, den Arbeitsplatz und die betriebsinternen Bedingungen menschlich gestalten, die Kundenbedürfnisse verstärkt berücksichtigen und die Wirtschaft vorantreiben.

Wir von Globetrotter Ausrüstung engagieren uns seit Jahren freiwillig im Sinne eines ökologisch und sozial glaubwürdigen Verhaltens zum Nutzen der Gesellschaft. Intensiv arbeiten wir an der Umsetzung einer nachhaltigen Firmenpolitik, die unseren gesellschaftlichen Einsatz in unsere Unternehmensstrategie integriert. „Wir leben von der Begeisterung unserer Mitarbeiter und Kunden für faszinierende Erlebnisse in der unbelassenen, gesunden Natur - umso größer ist unsere Verantwortung, uns für den Erhalt dieser einzusetzen“, sagen Andreas Bartmann und Thomas Lipke, die geschäftsführenden Geschäftsführer.

Von den vielen Beiträgen, die wir zur Verbesserung unseres sozialen, ökologischen und ökonomischen Umfeldes leisten, haben wir für Sie einige auf den folgenden Seiten zusammengestellt.

*Stand: September 2009*

## INHALT DER FOLGENDEN SEITEN

- Betriebsinterne Verantwortung
- Umweltschutz
- Tierschutz
- Lieferanten und Produktion
- Kundendialog
- Bis hierhin und weiter

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## BETRIEBSINTERNE VERANTWORTUNG

Globetrotter Ausrüstung legt sehr viel Wert auf einen fairen sowie kollegialen Umgang miteinander und setzt hohe Maßstäbe bei den Arbeitsbedingungen sowie der Arbeitssicherheit.

Was tun wir über die gesetzlichen Vorgaben hinaus für unsere Mitarbeiter?

- Übertarifliche Bezahlung
- Arbeits- und Gesundheitsschutz durch regelmäßige Sicherheitsunterweisungen, Vorsorgeuntersuchungen durch den Betriebsarzt sowie Ergonomie- und Emmissionsmessungen
- Hohes Maß an Eigenverantwortung und Mitgestaltung des Arbeitsplatzes
- Weiterbildungen (Workshops, hausinterne Schulungen, Seminare für Führungskräfte etc.) und ein kleiner eigener Campus
- Freundliche, moderne Kantinen und Pausenräume
- Außerbetriebliche Veranstaltungen (u. a. Sport, Deutschkurse, Azubi-Tour) und Betriebsfeste
- Messebesuche
- Betriebliche Altersvorsorge
- Mitarbeiterdarlehen
- Kostenlose Wohnungsvermittlung (GWG und SAGA)

Gegenwärtig erlernen bei uns mehr als 60 Auszubildende einen von 15 verschiedenen Berufen - von Einzelhandelskaufleuten über Mediendesigner bis zum Koch ist alles vertreten.

Nach dem Motto „Jedem eine Chance geben“ fördert Globetrotter Ausrüstung die Ausbildung von Jugendlichen mit Lerndefiziten. Auf diese Weise haben wir inzwischen einen Stab hochmotivierter und loyaler Kolleginnen und Kollegen gewonnen.

Unsere Mitarbeiter stammen aus rund 40 verschiedenen Nationen. Diese kulturelle Vielfalt und die damit verbundenen unterschiedlichen Mentalitäten, Denkweisen, Religionen und Erfahrungen sehen wir als große Bereicherung für unser Unternehmen.

Globetrotter Ausrüstung setzt sich für die Integration von Menschen mit Behinderungen ein. In unserer Zentrale und in unseren Filialen sind derzeit über 20 Mitarbeiter mit Schwerbehinderungen beschäftigt. Außerdem arbeiten wir seit Jahren eng mit der Hamburger Arbeitsassistenten, einem Fachdienst zur beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderungen, zusammen. Für unser Engagement im Bereich der betrieblichen Integration und der Beschäftigung von geistig behinderten Menschen wurde uns im Jahr 2003 der Integrationspreis der Hamburger Schwerbehindertenvertretung verliehen.

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut



Als eine von vielen Auszeichnungen erhielten wir 2003 den Integrationspreis der Hamburger Schwerbehindertenvertretungen.

Outsourcing wird von Globetrotter Ausrüstung kaum betrieben. Für uns sind ein eigenes Callcenter (direkt in der Zentrale) und selbst programmierte Software selbstverständlich.

## LINKTIPP

[www.hamburger-arbeitsassistentz.de](http://www.hamburger-arbeitsassistentz.de)

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## UMWELTSCHUTZ

Globetrotter Ausrüstung setzt bereits seit Anfang der 1990er konsequent Umweltmaßnahmen in allen Unternehmensbereichen um, z.B.:

- Mehrwegbehälter in allen internen Logistikprozessen
- Vergabe des Hanse-Umweltpreises (jährlich mit € 4.500 dotiert)
- Kompostierbare Einkaufstüten ( € 150.000 Aufpreis pro Jahr)
- Regenwasser-Rückhaltung und Teichanlagen mit Fischen
- Umweltgerechte Elektroschrott-Entsorgung (zertifiziert)
- Erstattung der Kosten für den öffentlichen Nahverkehr für unsere Mitarbeiter
- Wechsel zum ökologisch orientierten Stromanbieter LichtBlick
- Reduzierung des Abfalls und der Emissionen
- Verringerung des Rohstoffverbrauchs
- Energieeinsparungen durch die Förderung innovativer Technologien
- Recycling von verschlissenen Produktionsteilen

### *Praxisbeispiel: Nicht alles in den Müll werfen!*

Die Räder unserer Gitterwagen sind stark verschlissen und nur noch durch neue Räder ersetzbar. Die Vorteile von neuen Rädern wären: Ruhiger gedämpfter Lauf, keine Lärmbelästigung, vibrationsarm, verschleißfester.

Doch was soll mit dem hochwertigen Material der alten Polyamid-Räder geschehen? Sie müssen dem Recycling zugeführt werden - aber richtig. Das Material sollte nicht auf einer Sortieranlage enden.

Die Suche nach einem Unternehmen brachte uns mit der Ökoplast GmbH zusammen. Also wurden 500 kg Polyamid nach Mittweida gesendet. Zeitgleich wurde mit Ökoplast an einem Projekt gearbeitet, das Arbeitsabläufe beschleunigen und Mitarbeiter bei ihrer Arbeit mit den Kommissionsboxen entlasten sollte.

Die Problematik: Die Boxen haben sich verklemmt. Durch die leicht konische Behälterform und den Auflagerverschleiß kam es zu einem hohen Reibungswiderstand an konischen Flächen. Die Boxen konnten nur noch mit Muskelkraft voneinander getrennt werden.

Der Prototyp eines Klemmkeils wurde gebaut und zu Ökoplast als Muster gesendet. Der Keil wird in die an der Box ausgebildete Tasche gesteckt, um die Boxen beim Zusammenschieben 1 cm weit auseinander zu halten. Nach dem Muster werden die Keile seither aus ausgedienten Werkstückträgern für Transport- und Waschanlagen hergestellt.

**ÖKOPLAST** GmbH  
MITTWEIDA

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

Unser Beitrag zum Umweltschutz macht sich auch in unserem Sortiment bemerkbar. Wir setzen auf langlebige Produkte und möchten unseren Kunden Recyclingware näher bringen. Darüber hinaus versucht Globetrotter Ausrüstung so viel wie möglich im Bereich der Funktionstextilien umzusetzen. Die Produkte sind zwar meist teurer, doch dafür von verlässlicher Qualität.

Sukzessiv nehmen wir Ökoprodukte in unser Sortiment auf. Da es sich nicht nur um „Pseudo“-Ökoprodukte handeln darf, ist unser Anspruch, dass auch die Verpackung ökologisch ist. Die Funktionalität darf allerdings nicht darunter leiden, dass ein Artikel als umweltfreundliche deklariert werden kann.

In Bezug auf die Ökologie und Nachhaltigkeit der Produkte unserer Eigenmarken erarbeiten wir momentan Standards, die z.B. die Auswahl von Stoffen gewährleisten, die schadstoffarm sind (Öko-Tex Standard 100), gleichzeitig aber die Funktionalität und Haptik erhalten. Des Weiteren unterstützen wir unsere Stofflieferanten bei der Umsetzung von plausiblen Nachhaltigkeitskonzepten, wie der Einsparung von Wasser oder der Schonung anderer Ressourcen.



Wir sind sowohl Mitglied der „UmweltPartnerschaft“ Hamburg, die das nachhaltige sowie ressourceneffiziente Wirtschaften fördert, als auch der „Sustainability Working Group“, einer gemeinsamen Plattform der Outdoor-Branche zur Verbreitung und Übernahme der besten Nachhaltigkeitsstandards. Darüber hinaus ist Globetrotter Umweltpartner des Hamburger Weges und unterstützt ein Leuchtturmprojekt zur CO2-Reduzierung und die Einführung von Klimastationen.

Derzeit werden sinnvolle Einsatzmöglichkeiten für ein Blockheizkraftwerk (BHKW) festgelegt. Dafür stehen wir mit der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt (BSU) im Gespräch und lassen uns von mehreren Unternehmen beraten. Ein eigenes BHKW hat nämlich den ökologischen und wirtschaftlichen Vorteil, dass die erzeugte Wärme und der Strom gleich vor Ort genutzt werden können. Auf diese Weise wird insgesamt ein höherer Nutzungsgrad als beim herkömmlichen Mischbetrieb aus lokaler Heizung und zentraler Stromversorgung erreicht sowie ein geringerer CO2-Ausstoß ermöglicht.

Mülltrennung, Ökopapier, Spenden nach Naturkatastrophen (u. a. € 55.000 nach dem Tsunami 12/2004), Ökologie als Auswahlkriterium für neue Lieferanten, umweltfreundliche Kartons und die Bevorzugung von Umweltschützern als „Globetrotter des Jahres“ sind nur einige unserer umweltschützenden Leistungen. Globetrotter Ausrüstung tut sehr viel - und das gerne - für unseren schönsten „Arbeitsplatz“, die Natur, und wird auch künftig Schritt für Schritt zum Umweltschutz beitragen.

## LINKTIPP

[www.hamburg.de/umweltpartnerschaft/](http://www.hamburg.de/umweltpartnerschaft/)    [www.europeanoutdoorsustainability.org](http://www.europeanoutdoorsustainability.org)    [www.der-hamburger-weg.de](http://www.der-hamburger-weg.de)

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## Ökoprofit und Globetrotter

Ökoprofit steht für "ÖKOlogisches PROJekt Für UmweltTechnik". Wir profitieren von Maßnahmen für den Umweltschutz mit Zielen wie: Entlastung der Umwelt durch Verringerung des Verbrauchs an Rohstoffen, Reduzierung von Abfall und Emissionen, Förderung technologischer Innovationen, Heranführung an ein Umweltmanagementsystem, Kostensenkungen, Rechtssicherheit sowie auch Mitarbeiterförderung durch Information, Schulung und Motivation.

Umweltschutz ist für uns ein besonders wichtiges Unternehmensziel; unsere Kunden bewegen sich nahezu ausschließlich in der Natur, da liegt es nahe, zum Schutz der Natur besonders aktiv zu sein. Aktiver Umweltschutz ist für uns auch eine Verpflichtung gegenüber der nachfolgenden Generation. Mit der Teilnahme an dem Ökoprofit-Projekt wollen wir ein stabiles Gleichgewicht zwischen unserer wirtschaftlichen, sozialen und umweltgerechten Verantwortung erreichen. Unsere Überzeugung ist, dass eine gesunde Umwelt und die langfristige Geschäftsausübung untrennbar miteinander verknüpft sind.

Im Januar 2007 wurden wir von Globetrotter als Hamburger Ökoprofit Betrieb 2007 ausgezeichnet. Bemessungsgrundlage war das gesamte Jahr 2006. Wir erhielten den Preis u. a. wegen dieser wichtigsten Maßnahmen:

- Modernisierung der Beleuchtungsanlage (50.000 kWh Reduzierung)
- Programmierung der Heizungssteuerung (6.644 kWh Reduzierung)
- Waschbeckenarmaturen mit Wassersparperlatoren (96.000 l Reduzierung)

Die dafür ausgegebene Investition in Höhe von über € 94.000 bringt eine jährliche Einsparung von ca. € 13.663. Nachdem diese großen Maßnahmen angelaufen sind, möchten wir jetzt alle Betriebsbereiche in den Prozess einbinden.



Nach einjähriger Bemessung wurden wir als "Hamburger Ökoprofit Betrieb" ausgezeichnet.

## LINKTIPP

[www.hamburg.de/oekoprofit](http://www.hamburg.de/oekoprofit)

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut



Unser neuestes Projekt dreht sich um einen ressourcen-neutralen Katalog. Der Verbrauch von Papier durch unsere Handbücher soll durch Aufforstung, also ökologischen Waldbau kompensiert werden. "BaumInvest" nennt sich diese Maßnahme. Mit der Beteiligung erwirbt BaumInvest brach liegendes Weideland, welches anschließend mit hochwertigen tropischen Edelhölzern bebaut wird. Dabei werden Forstwirtschaft nach ökologischen Grundsätzen und ein sorgfältig abgestimmter Baumsorten-Mix angestrebt. Naturschutzgebiete auf mehr als 10% der Fläche unterstützen ein gesundes Wachstum der Pflanzen.

Wir gehören zu den Gründungsinvestoren, die den Start des Projekts Anfang 2007 ermöglicht haben. € 200.000 wurden bisher von uns investiert. "Wir waren vom ersten Moment an von dem Projekt begeistert.", so unsere Geschäftsführer Andreas Bartmann und Thomas Lipke. "Wir haben zum Ziel, eine ausgeglichene Bilanz aus Papierverbrauch und Wiederaufforstung auf eigenen Flächen zu haben. So sind wir für die künftigen ökologischen Anforderungen unserer Märkte bestens gerüstet."

Nach sorgfältiger Suche und zahlreichen Bodenproben hat BaumInvest das erste geeignete Stück Land für das Aufforstungsprojekt gefunden und erworben: Die Finca San Rafael ist ein 224 ha großes Grundstück in der Provinz Alajuela, nordöstlich des Arenalsees. Hier stand ursprünglich Regenwald, der aber vor 35 Jahren gerodet und in Weideland umgewandelt wurde. Dieses wird nun von BaumInvest wieder aufgeforstet. Wegen des hohen Niederschlags sind die Wachstumsbedingungen für Holz besonders gut.



Im Auftrag von BaumInvest pflanzt eine Frau Teak auf der Finca San Rafael.

## LINKTIPP

Weitere Informationen zum Investment finden Sie auf [www.bauminvest.de](http://www.bauminvest.de)

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## TIERSCHUTZ

Seit Jahren arbeitet Globetrotter Ausrüstung mit dem Naturschutzbund (NABU) zusammen und stiften gemeinsam den Hanse Umweltpreis.

Bei unseren Bauvorhaben verfolgen wir tierfreundliche Maßnahmen. Beim Umbau unsere Stammfiliale am Wiesendamm (Hamburg) wurden 50 Fledermausbrutkästen in die Fassade integriert, wofür wir vom NABU als „fledermausfreundliches Haus“ ausgezeichnet worden sind. Außerdem sind auf dem Gelände der Zentrale in Hamburg-Rahlstedt bisher 80 Vogelbrutplätze entstanden.



Der in die Fassade integrierte graue Vogelturm bietet gut genutzte Tagesschlafplätze für mehr als 50 Barmbeker Fledermäuse, die am nahe gelegenen Osterbekkanal jagen.

**LINKTIPP** [hamburg.nabu.de](http://hamburg.nabu.de)

### *Kein Echt-Pelz*

Globetrotter Ausrüstung hat alle Echt-Pelz-Produkte aus dem Sortiment genommen, denn die Verwendung von Pelz aus modischen Zwecken heißen wir nicht gut. Bei einigen Extrem-Aktivitäten kann es mitunter notwendig sein, dass Pelz-Produkte aufgrund ihrer unersetzlichen Funktionalität zum Einsatz kommen. Sollte einer unserer Kunden eine solche planen und ein Kleidungsstück mit Pelz anfordern, wäre es per Sonderbestellung lieferbar. Wir selbst kaufen keine Pelz-Produkte mehr ein, doch einige unserer Hersteller haben diese spezielle Funktionsbekleidung in ihrem Sortiment. In diesen wenigen Ausnahmefällen überprüfen wir selbstverständlich den Lieferanten, um eine artgerechte Pelzbeschaffung garantieren zu können.

### *Kein Mulesing*

Wir führen nur Merino-Wolle, die ohne das Mulesing (Verstümmelung von Schafen) gewonnen wird. Unterstützt wird diese Initiative übrigens auch von immer mehr Marken, wie z.B. Icebreaker und Arc'teryx, die sich dem Mapp- bzw. Zque-Programm angeschlossen haben. Woolpower verzichtet ebenfalls auf australische Wolle und fragwürdige Zulieferer.

**LINKTIPP** [www.mapp.co.nz/zque/index.php](http://www.mapp.co.nz/zque/index.php)

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## LIEFERANTEN UND PRODUKTION

Gegen Ausbeutung und unmenschliche Arbeitsbedingungen einen Beitrag zu leisten, liegt ausnahmslos im Interesse von Globetrotter Ausrüstung - zumal viele unserer Kollegen und Kunden in Umwelt- und Menschenrechtsorganisationen aktiv sind.

Wir legen bei unseren Lieferanten und Partnern sehr viel Wert auf die Einhaltung von Produktions- und Arbeitsbedingungen, die sozial und ökologisch verträglich sind, und setzen seit langem auf eine enge Zusammenarbeit mit Produktionsbetrieben, die von sich aus bereits einen gewissen Qualitätsstandard eingeführt haben und sich dementsprechend organisiert haben. Da wir aber mit 700 Lieferanten kooperieren und nicht alle Produktionsaufträge selbst vergeben, hat unser Kontrolleinfluss leider verständliche Grenzen.

Bei unseren Produkten handelt es sich um technisch anspruchsvolle Qualitätsprodukte für Outdoor-Aktivitäten, die weltweit dort hergestellt werden, wo das entsprechende technologische Know-how und die Fertigungsqualität gegeben sind. Unsere Eigenmarken meru und Kaikkialla werden z.B. in Zusammenarbeit mit rund 15 Herstellern in Europa (inklusive Ost- und Südeuropa), China, Vietnam und auf dem indischen Subkontinent produziert. Die Qualitätskontrollen bei unseren Eigenartikeln, die wir teilweise zusammen mit anerkannten Dienstleistern durchführen, umfassen immer die Überwachung der Produktion und der Arbeitsbedingungen. Nur so können wir sicherstellen, dass die Ware unseren Anforderungen entspricht und umgehend auf Qualitätsprobleme reagieren. Die Prüfungen (nach DIN-Normen) erfolgen bereits am Produktionsort und noch einmal stichprobenartig, wenn die Produkte bei uns eintreffen.

Wir setzen auf langfristige Partnerschaften mit und den intensiven persönlichen Kontakt zu unseren Lieferanten. Durch regelmäßige direkte und indirekte Kontrollen überprüfen wir die Produktions- und Arbeitsbedingungen vor Ort und besprechen Arbeitsabläufe sowie Verarbeitungen im Detail. Bei wiederholten Besuchen verschaffen wir uns einen Überblick über nötige Veränderungen und deren Umsetzungserfolg. Denn technisch anspruchsvolle Verarbeitungsschritte, wie sie bei der Produktion einer Wetterschutzjacke, eines Trekkingrucksackes oder eines Leichtgewicht-Zeltes notwendig sind, setzen ausgebildetes, qualifiziertes Personal voraus. Kinder- und Billiglohnarbeiten für die Produktion unserer Produkte sind für uns ein Tabu. Globetrotter erlaubt seinen Partnern zudem keine Unterverträge mit anderen Firmen, damit die Standards nicht durch Subunternehmen unterlaufen werden.

Unser Markeneinkauf lässt sich von den verschiedenen Herstellern, welche an den Produktionsorten eine immer größere Präsenz zeigen, die Zustände in den Produktionsstätten durch Zertifikate nachweisen. Die Firma Tatonka betreibt z.B. eigene Werke in Vietnam mit beispielhaften Bedingungen. Um unseren Kunden unsere Hersteller und deren Produktionsabläufe transparenter vorzustellen, machen wir derzeit eine Umfrage zu den Themen Firmenvorstellung, Produktionsbedingungen und Nachhaltigkeit. Inzwischen haben wir rund 100 Antworten erhalten, die unter [www.globetrotter.de/de/beratung/hersteller](http://www.globetrotter.de/de/beratung/hersteller) nachzulesen sind.

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

Zurzeit haben wir noch keinen eigenen „Social Code of Conduct“ entwickelt, sind aber in Abstimmung darüber, wie sich ein solcher am realistischen und effektivsten zusammenstellen sowie anschließend anwenden lässt.

Wir als Händler tragen eine soziale Mitverantwortung und tragen Sorge dafür, dass wir hinter unseren Produkten stehen können. Allerdings sind wir nicht in der Lage als Zertifizierungsinstanz aufzutreten oder Prüfsiegel zu vergeben. Unser Ziel ist langfristig für die Lieferanten unserer Eigenprodukte ein Qualitätshandbuch aufzustellen (inklusive Nachhaltigkeit und sozialer Standards). Bis dahin gewährleisten wir die anspruchsvolle Qualität unserer Produkte durch langjährige sowie für beide Seiten erfolgreiche und vertrauensvolle Geschäftsbeziehungen. Sollten wir feststellen, dass mit einem Lieferanten über längere Zeit keine gemeinsame Weiterentwicklung möglich ist, zögern wir nicht, uns von ihm zu trennen und nach Alternativen zu suchen.

## *Gegen Preis-Dumping*

*„Es ist unklug, zu viel zu bezahlen, aber es ist noch schlechter, zu wenig zu bezahlen. Wenn Sie zu viel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zu wenig bezahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand die ihm zugedachte Aufgabe nicht erfüllen kann. Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten.“*

John Ruskin (1819-1900), engl. Schriftsteller, Kunsthistoriker und Sozialphilosoph

Preis-Dumping kommt für uns nicht in Frage. Im Gegenteil, wir setzen uns gegen diese Art der Preispolitik ein, denn sie hätte ausbeutende Arbeitsbedingungen und Qualitätsmängel zur Folge. Lieferanten und Produkte, die unter Verdacht dieses Umfeldes stehen, werden von uns nicht aufgenommen. Bei bereits bestehenden Geschäftsbeziehungen werden Einschränkungen der Kooperation und Verringerung der Bestellmengen angekündigt, sollten sich die Zustände nicht verbessern.

## *Eigene Auszeichnung für die besten Hersteller*

Seit 2008 kürt Globetrotter Ausrüstung den Lieferanten des Jahres. Unsere Jury, bestehend aus verschiedenen hauseigenen Abteilungen wie Warenwirtschaft, Service oder E-Commerce, ermittelt aus allen Lieferanten, die einen Jahresumsatz in sechsstelliger Höhe haben, den Gewinner. Wichtige Kriterien sind dabei: Markenentwicklung, Lieferfähigkeit, Qualität, Zusammenarbeit etc. Die Verleihung findet zur alljährigen Winter-ISPO statt.

Übrigens: Seit Jahren vergeben wir die dotierten Preise "Globetrotter/in des Jahres", "Globetrotter-Reisebuchpreis" sowie den "Hanse-Umweltpreis".

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## *Herstellerportraits in der 4-Seasons*

In jeder Ausgabe unseres Kundenmagazins "4-Seasons", Deutschlands auflagenstärkster Outdoor-Zeitschrift, stellen wir unsere Lieferanten vor. Die mehrseitigen Herstellerportraits beinhalten Wissenswertes über die Philosophie, über Angestellte, Innovationen und die Produktion.

Alle bisherigen Herstellerportraits sind im Online-Archiv des Magazins nachzulesen. Zu namhaften Lieferanten wie Jack Wolfskin und Columbia, aber auch zu Firmen wie Meindl, The North Face, Patagonia oder Tatonka finden Sie bereits interessante Berichte mit vielen Hintergrundinformationen.

### **LINKTIPP**

Alte Ausgaben der 4-Seasons sind downloadbar unter [www.4-seasons.de](http://www.4-seasons.de)  
Abonniert werden kann das Magazin unter [www.4-seasons.de/abo](http://www.4-seasons.de/abo)



Hintergründe, Produkte, Standorte, Philosophien und Innovationen...  
In jeder Ausgabe der 4-Seasons wird ein Hersteller vorgestellt.

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

*Impressionen einiger Besuche durch unsere Geschäftsführer...*



# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## KUNDENDIALOG

Der Kunde ist für uns die wichtigste Person und soll sich bei uns wohlfühlen. Globetrotter Ausrüstung legt deshalb besonderen Wert auf:

- Qualität, Service und einen freundlichen, kulantem Kundendienst
- Eine angenehme und einmalige Ladenatmosphäre
- Freundliche und kompetente Verkäufer, einen sympathischen Telefondienst sowie einen schnellen Paketversand
- Einen großzügigen Reklamations- und Reparaturservice

Der Kontakt zum Kunden wird bei uns über verschiedene Wege hergestellt. In den Filialen, am Telefon, in Gästeforen und bei besonderen Events (z.B. der Globeboot oder auf Messen) stehen unsere Mitarbeiter ständig mit unseren Kunden im direkten Dialog.

### *Regelmäßige Kundenbefragungen*

Selbstverständlich interessieren uns die Meinungen, Anregungen und der Grad der Zufriedenheit unserer Kunden. Deshalb haben wir neben der monatlichen Online-Umfrage eine Kunden-Befragung ins Leben gerufen, die uns quartalsweise ein "Stimmungs-Barometer" zu verschiedenen Themen bietet.

Bis zu 10.000 Fragebögen werden pro Durchgang als Paketbeilage verteilt. Die anschließenden Einsendungen werden ausgewertet und dem gesamten Unternehmen präsentiert. Natürlich freuen wir uns über den sehr positiven Ausfall der ersten Analysen; besonders wichtig sind aber die Verbesserungsvorschläge der Teilnehmer.

Online ist der Fragebogen jederzeit verfügbar. Wir freuen uns über Ihre Teilnahme!

### **LINKTIPP**

[www.globetrotter.de/fragebogen](http://www.globetrotter.de/fragebogen)

### *Unsere Kunden gestalten mit*

Bei uns gilt:

- Kundenwünsche werden alle weitergegeben und berücksichtigt.
- Über 35.900 Produktbewertungen unserer Kunden helfen nicht nur Unentschlossenen weiter, sondern gestalten auch das zukünftige Sortiment mit.
- Um fast 3.000 Beiträge wird unser Forum auf [www.globetrotter.de](http://www.globetrotter.de) monatlich erweitert - die Besucher diskutieren über Produkte, Hersteller und natürlich über Globetrotter Ausrüstung, stellen uns oder anderen Kunden Fragen, suchen Reisepartner oder nach Tipps für eine bestimmte geplante Tour.
- Auch unser Gästebuch wird täglich für Fragen, Anregungen und Kritik genutzt. Unsere eRedaktion antwortet öffentlich auf alle klärungsbedürftigen Einträge.

# CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Was Globetrotter Ausrüstung für die Nachhaltigkeit tut

## **BIS HIERHIN UND WEITER**

Ob es um Tierschutz, Transparenz, Kundenberücksichtigung, das hausinterne Arbeitsklima, die Wirtschaft oder den Umweltschutz geht - die eigene Corporate Social Responsibility liegt uns sehr am Herzen, und so ist es uns ein wichtiges Anliegen, in Zukunft auch noch mehr für eine nachhaltige Firmenpolitik zu tun.

Sie als Kunde können zudem im hohen Grad sicher sein, dass Sie bei uns Produkte kaufen, die nicht unter ausbeutenden oder naturfeindlichen Bedingungen hergestellt worden sind. Unser großes Engagement und verwerfliche Produktionsbedingungen - das passt schließlich nicht zusammen.

Wir werden weiterhin verantwortlich handeln! Schritt für Schritt.