

Interview aus der Gazeta Wyborcza vom 15. März 2016: „Ktoś chce strajkować? OK!. Reszta w tym czasie pracuje – mówi Kerry Person, dyrektor Amazon Polska“ [<http://wroclaw.wyborcza.pl/wroclaw/1,35771,19766584,jesli-ktos-potrzebuje-wyjsc-przed-zaklad-z-transparentem-to.html>]

Will jemand streiken? OK! Die anderen arbeiten währenddessen – sagt Kerry Person, Direktor von Amazon Polen

Interview: Michał Karbowski

In der Kommunikation mit dem Mitarbeiter machen wir einen guten Job. Wir schicken unseren Mitarbeitern nicht deshalb Nachrichten, um sie anzutreiben, sondern um zu erfahren, ob sie nicht Hilfe brauchen. „Beil dich“ zu schreiben, ist keine gute Art, mit Menschen zu kommunizieren. (Kerry Person, Direktor von Amazon Polen)

Was war das letzte, was Sie über Amazon gekauft haben?

Ich glaube, kurze Hosen für Kinder (*lacht*). Eigentlich kaufen meine Frau und ich alles über Amazon: Kleidung, Schulbedarf, Schuhe. Zu Weihnachten habe ich CDs mit meiner Lieblingsmusik aus den 80er Jahren gekauft

Kamen die pünktlich?

Natürlich. Luxemburg, wo ich täglich arbeite, ist in dieser Hinsicht ein ganz besonderer Ort, weil Sie ein bestimmtes Produkt über die französische, deutsche, italienische oder englische Version unserer Website bestellen können. Und die Wartezeiten sind immer ähnlich. Eigentlich ist es noch besser in unserem Logistikzentrum, zum Beispiel wie in Bielany Wrocławskie oder in Sady bei Poznań. Als Arbeiter können Sie etwas von unseren Websites bestellen und dann einfach aus den „Amazon Locker“-Automaten abholen, die im Gebäude stehen.

Möchten Sie in so einem Zentrum arbeiten?

Ich möchte nicht, sondern ich habe schon. Ich habe bei Amazon als Operations Manager in genau so einem Logistikzentrum angefangen – in Reno im Staat Nevada in den USA. Es war so ein Zentrum wie in Polen – nur dass die Sozialleistungen für die Mitarbeiter längst nicht so weit entwickelt waren. Also war ich jeden Tag in der Halle, habe mit dem Personal geredet, war im „Pick“, wo man die Artikel aus den Regalen holt, oder im „Pack“, wo sie verpackt werden. Das hat mir sehr viel Spaß gemacht.

Das ist wohl ein Witz. Sie als Absolvent der Eliteuniversität MIT haben sich in körperliche Arbeit verliebt.

Das ist überhaupt kein Witz. Dank der Arbeit im Zentrum hatte ich Kontakt mit Menschen, ich konnte auch überprüfen, wie unsere Prozesse in der Praxis funktionieren. Auf die besten Ideen, wie sich die Arbeit verbessern lässt, kommen Sie nämlich nicht, wenn Sie am Schreibtisch sitzen, sondern wenn Sie zwischen den Regalen unterwegs sind. Und wenn Sie die gleiche Arbeit machen wie unsere Mitarbeiter. Deshalb muss jeder unserer Manager im Logistikzentrum im „Pick“ oder im „Pack“ arbeiten. Ehrlich gesagt tut es mir leid, dass ich dafür nicht mehr so viel Zeit habe wie früher.

Vielleicht muss Ihnen das nicht leid tun? Im letzten Jahr in Wrocław ist Ihre Firma bei der Kontrolle durch die Staatliche Arbeitsinspektion (PIP) schlecht weggekommen. Neben Problemen mit der Lohnabrechnung wird Ihnen unter anderem Fehlverhalten nach Arbeitsunfällen oder das Fehlen von Stühlen für die Büroarbeit vorgeworfen.

Mit PIP-Inspektoren arbeiten wir ständig zusammen, und die Zusammenarbeit läuft gut. Alle diese Fragen wurden bereits geklärt: In einigen Fällen haben wir Recht bekommen, in anderen mussten wir etwas ändern. Was die Stühle angeht: In den Büros hat es natürlich immer welche gegeben, aber nicht in der Halle. Wir waren der Meinung, wenn die meisten Arbeiter im Stehen arbeiten, dann sollten ihre Manager währenddessen nicht sitzen. Die Inspektoren wollten aber, dass in der Halle zusätzliche Sitzplätze für Manager eingerichtet werden, und das haben wir ihnen natürlich zugesagt. Andere Hinweise betrafen zum Beispiel eine zu starke Abkühlung der Luft durch die Klimaanlage in den oberen Etagen unserer Lagertürme mit hunderttausenden von Regalen. Dort haben wir daher entsprechende Luftdurchlässe installiert.

Hat Amazon Probleme mit den Gewerkschaften? In Poznań hat die Inicjatywa Pracownicza mit dem Unternehmens einen Arbeitskampf begonnen. „Solidarność“ hat in Wrocław eine Kundgebung organisiert. Auch in Deutschland protestieren die Gewerkschaften.

Ehrlich gesagt betreffen diese Proteste – unabhängig vom Land – wirklich nur einen kleinen Teil der Mitarbeiter. Manchmal – wie in Wrocław – sind das nur einige wenige unserer Mitarbeiter und zusätzlich ein paar Leuten aus anderen Betrieben. Aber wenn jemand es nötig hat, sich mit einem Transparent vor den Betrieb zu stellen, dann OK, das ist sein Recht. Nehmen Sie aber bitte zur Kenntnis, dass gleichzeitig mehrere tausend andere Menschen entweder normal arbeiten oder einfach gerade die ihnen zustehende Pause machen. Ganz allgemein denke ich also, dass wir in der Kommunikation mit den Mitarbeitern einen guten Job machen. Die Unzufriedenen sind in der Minderheit, aber natürlich werden wir auch mit ihnen reden, so wie mit allen unseren Mitarbeitern.

Welche Fehler hat Amazon gemacht, als Sie nach Polen gegangen sind?

Nicht viele, aber einige Dinge hätten wir tatsächlich besser machen können. Die Gebäude, die wir in Wrocław und Poznań aufgestellt haben, sind eigentlich ein Klon der Gebäude in Nordamerika. So haben sie zum Beispiel einen großen Parkplatz für ein paar tausend Autos. Nach einer Weile haben wir gemerkt, dass nur sehr wenige unserer Mitarbeiter mit dem Auto zur Arbeit kommen, sondern stattdessen Busse benötigt werden. Um den Menschen die Anfahrt zur Arbeit zu erleichtern. Die Beschriftung auf der Außenseite der Gebäude war zunächst auf nur in englischer Sprache. Wir mussten sie also übersetzen, was uns zuerst auch nur mittelmäßig gut gelang. Ganz zu Anfang hatten wir auch einige Probleme mit dem externen Computersystem, das für die Lohnzahlungen verantwortlich ist. Es gab einige Probleme mit der Berechnung der Löhne. Ich möchte aber ausdrücklich unterstreichen, dass das kleine Probleme waren und wir sie schnell behoben haben. Jetzt läuft alles schon deutlich besser. Das hat auch die für alle doch sehr erfolgreiche Weihnachtszeit gezeigt, wenn wir die meisten Bestellungen und die meisten Mitarbeiter haben.

Das letzte Weihnachtsgeschäft hat auch gezeigt, wie hart die Arbeit ist, die Sie anbieten. Eine Kollegin aus der Wrocławer Redaktion der „Wyborcza“ hat dort im Logistikzentrum gearbeitet und eine Woche ausgehalten.

Ich denke, in gewissem Sinne werden wir immer eine leichte Zielscheibe darstellen, denn die Arbeit, die wir anbieten, ist anspruchsvoll und zugleich beschäftigen wir eine Menge Leute, wir sind ein führendes Technologie-Unternehmen und wir wachsen sehr schnell. Also interessieren sich die Leute für uns, sie sind neugierig. Und zusätzlich machen wir – so wie andere auch – manchmal Fehler. Ich will aber immer unterstreichen, dass wir trotz unterschiedlicher Beurteilungen wirklich ein guter Arbeitgeber sind. Sonst wären die Busse, die zu unseren Zentren fahren, nicht voller Mitarbeiter.

Vielleicht fahren diese Leute dort hin, weil sie verzweifelt sind?

Das weiß ich nicht. Ich kann auch nicht die Situation eines bestimmten Menschen in Ordnung bringen und seine individuellen Lebensprobleme lösen. Dafür kann ich ihm aber die Möglichkeit geben, wenn er will, bei uns für einen fairen Lohn und unter guten Bedingungen zu arbeiten. Er verdient Geld, vielleicht wird er befördert, er lernt viel und seine Lebenssituation stabilisiert sich. Unter unseren Mitarbeitern gibt es Menschen, die eine schwierige Lebenssituation haben, und wir sind wirklich unglaublich stolz auf sie.

Amazon holt die Arbeiter mit dem Bus aus bis zu 90 Kilometer entfernten Ortschaften in seine Zentren. Haben Sie keine Angst, dass Sie irgendwann keine Leute mehr zum Arbeiten finden?

Was Sie da beschreiben, geschieht vor allem in der Hochsaison. Denn dann brauchen wir bis zu 10.000 Leute mehr und das ist eine riesige logistische Herausforderung. Wir wissen aber, dass wir ein wettbewerbsfähiger Arbeitgeber bleiben müssen, damit wir nicht Arbeiter aus, sagen wir, 200 Kilometer von unseren Zentren entfernten Orten heranholen müssen. Deshalb überprüfen wir jedes Jahr die Löhne und haben letztes Jahr eine Lohnerhöhung durchgeführt, die zwischen 7,69 und 12,5 Prozent lag – je nach Standort und Position. Ich denke, solange wir konkurrenzfähig sind, werden wir unsere Mitarbeiter nicht weit von unseren Zentren entfernt suchen müssen.

Aber war einer der Gründe für den Umzug nach Polen nicht, dass für einfache Arbeiten, wie Amazon sie bietet, in Deutschland oder Großbritannien kaum noch Arbeiter zu finden sind?

In beiden Märkten geht es uns wirklich gut. Wir haben in Polen investiert, weil wir uns in Europa weiter entwickeln müssen, um mit der schnell wachsenden Nachfrage durch die Verbraucher Schritt halten zu können. Dass wir neue Zentren in Wrocław und Poznań haben, macht es uns natürlich leichter, mit Problemen fertig zu werden, aber dabei geht es nicht um einen Mangel an Personal. Eher um Umstände, die außerhalb unserer Kontrolle liegen. Wie zum Beispiel die tragischen Anschläge in Paris im letzten Jahr. Damals wurde es an den französischen Grenzen schwieriger und die Waren haben das Land nicht so schnell verlassen, wie wir wollten. Ein britischer Kunde, der, sagen wir, ein iPhone bestellt hatte, konnte dieses aber aus einem Zentrum in Polen bekommen statt aus Frankreich. Langfristig wäre eine solche Lösung natürlich

unrentabel, aber in Ausnahmesituationen hilft das sehr. Es lohnt sich, auf solche Eventualitäten vorbereitet zu sein.

Sind weitere Investitionen von Amazon in Polen zu erwarten?

Beim Bau eines neuen Zentrums suchen wir Standorte in ganz Europa, einschließlich Polen. In Polen werden wir sicherlich auch weiterhin einstellen und in bestehende Gebäude investieren. Dadurch verdoppelt sich zum Beispiel Kapazität in Wrocław, so dass wir dort über 18 Millionen Artikel lagern können. So viele wie bei Poznań. In unserem Zentrum in Wrocław wollen wir auch den On-Demand-Druck-Service erweitern, das heißt den Druck und Satz von Büchern in der vom Kunden bestellten Stückzahl – direkt nach der Bestellung. Der gesamte Vorgang dauert buchstäblich nur wenige Minuten. Wir werden auch unsere jetzt schon sehr großen Technik-Teams in Danzig und das Büro in Warschau ausbauen.

Und wann kommt die polnische Version von Amazon.com?

Diese Frage kommt immer. Und ich hoffe, dass ich irgendwann eine konkrete Antwort geben kann. Aber auf jeden Fall muss ich angesichts des großen Interesses zugeben, dass wir mit der Übersetzung unserer Website in weitere europäische Sprachen zu langsam sind (*lacht*).

Was die Geschwindigkeit angeht: Haben Sie, als Sie in Nevada im „Pick“ oder „Pack“ gearbeitet haben, auf Ihrem Scanner auch die Nachricht bekommen: „Du arbeitest zu langsam“?

Nein. Generell geht es bei diesen Nachrichten nicht darum, auf irgendjemanden Druck auszuüben. Eher darum, zu erfahren, ob ein Mitarbeiter nicht Hilfe braucht, weil er sich zum Beispiel die letzte halbe Stunde nicht ins System eingeloggt hat. „Beeil dich“ zu schreiben, ist keine gute Art, mit Menschen zu kommunizieren.

Sagen Sie das Ihren Managern in Polen?

Das wissen sie sicherlich schon.