

Beweglichkeit sichert Bestand am Markt

Erfolgreicher Fliesenleger-Meister berichtet aus seiner Erfahrung

Herr Schweizer, Sie führen Ihren Fliesenleger-Meisterbetrieb nun in der zweiten Generation seit 1970 und sind sehr rührig in Sachen Werbung und Fortschritt. Sie wurden vor einigen Jahren mit dem Innovationspreis Roomy Award 2012 und WIF 2013 ausgezeichnet - in wieweit hat das mit der Notwendigkeit beweglich zu sein zu tun?

Wie ja bekannt und auch mein Vater mir schon vermittelt hat, ist der Stillstand ein Rückschritt. Somit ist die logische Konsequenz Beweglichkeit, um am heutigen

Markt auch weiterhin bestehen zu können. Dieser – mehr und mehr

umkämpft durch den Wegfall der Meisterpflicht – hat auch

dazu geführt, dass die Ban-

dagen immer härter werden. Hier ist

also Flexibilität, Kreativität und

natürlich Fachkompetenz

auf höchstem Niveau gefragt, um nicht

der nach unten gerichteten Abwärtsspirale der

Preise zum Opfer zu fallen. Die letzten

Jahren haben wir uns somit unseren Platz am Markt

gesichert, weil wir ein starkes

Qualitätsdenken bei allen Mitarbeitern verin-

nerlichen und auch nach außen tragen konnten. Also nicht billiger als die billigsten, sondern besser als die anderen - für uns der richtige Weg!

Für Sie sind neue Ideen und Kreativität auch maßgeblicher Bestandteil Ihrer Werbung und des Marketings. Wie beweglich in der Sichtbarkeit muss ein Chef im Handwerk sein, um wirklich erfolgreich zu sein und zu bleiben?

Nachdem auch ich lernen musste, dass der Köder dem Fisch und nicht dem Angler schmecken muss, habe ich mich auf das Abenteuer der absoluten Flexibilität eingelassen. Schwierig, weil ich bis dato auch in diesem Bereich alles nach meinem Stil gemacht habe und in der Außenwirkung aber mehr und mehr an Sichtbarkeit verloren habe. Dies in Verbindung mit einem nicht durchgängigem Konzept wird derzeit komplett neu aufgerollt und ich bin davon überzeugt mit diesem Schritt den Kurs für die Zukunft wieder neu und richtig gesetzt zu haben. Kursrichtung Erfolg mit dem richtigen Kundenkreis, der zu uns passt.

Internet, Smartphones und Digitalisierung spielen eine immer größere Rolle. Dadurch verändert sich im Handwerk auch der Aktionsradius. Was sind Ihre Erfahrungen?

Wir erleben seit Jahren, wie auch unsere Hauptzielgruppe im Sanierungssegment (zwischen 50–75 Jahren) sich mehr und mehr umfassend und ausführlich in den multimedialen Medien informiert und hier bereits eine Vorauswahl trifft, an dem was und auch bei wem gekauft werden soll. Selbstverständlich ersetzt dies nicht die persönliche und/oder die individuelle Beratung. Man kann aber sagen, dass hier oft entschieden wird, ob der Kunde überhaupt zu uns kommt. Der Aktionsradius, den wir derzeit mit

50 km für das Tagesgeschäft bedienen, wurde durch Weiterempfehlungen, aber auch durch den überregionalen Kanal des Internets erst möglich. Wobei natürlich auch immer wieder Anfragen des restlichen Bundesgebietes bei uns eingehen, die wir derzeit nicht bedienen können. Hier sehe ich aber auch für die nahe Zukunft Potential.

Die neue Mobilität wirkt sich auch auf die Kundenbeziehung aus. Der Kunde erwartet Erreichbarkeit rund um die Uhr. Wie ist das bei Ihnen?

Wir haben hier klare Regeln geschaffen, denn niemand kann immer erreichbar sein. Das ist es auch nicht, was der Kunde wirklich erwartet. Ich denke der Kunde will in angemessenem Zeitraum seine Anfrage und Bedürfnisse erfüllt haben. Bei uns ist klar, dass der Chef verlässlich nur per Mail zu erreichen ist und auf eine Mail immer innerhalb eines Tages eine Antwort gibt. Selbstverständlich sind wir im Büro für unsere Kunden während den Geschäftszeiten erreichbar und unsere Mitarbeiterinnen im Büro kümmern sich auch um jede Anfrage. Doch wenn es um technische Details oder Sonderlösungen geht, die ja meist den Chef betreffen, ist keinem geholfen, wenn man den Chef erreicht, dieser aber von unterwegs eh keine detaillierte Auskunft geben kann. Meiner Erfahrung nach wartet hier der Kunde lieber einen Tag und bekommt dafür eine ordentliche und verlässliche Aussage auf seine Anfrage.

Weiterlesen unter:

<http://bit.ly/2mMzNWQ>

Fliesen Schweizer
Bad Ditzenbach
www.fliesen-schweizer.de

