

Schlosser räumt ab

Marketingpreis des Handwerks geht 2009 nach Jagstzell

Beim vom Münchner Wirtschaftstitel „handwerk magazin“ ausgeschriebenen „Marketingpreis des Deutschen Handwerks“ ging es 2009 um das Thema „Werbebriefe“. Gesucht wurden die besten von Handwerkern überwiegend in Eigenregie erstellten Briefe. Den mit 10 000 Euro dotierten Hauptpreis gewann Schlosser Holzbau GmbH in Jagstzell. Über 200 Bewerbungen lagen vor.

München/Jagstzell. „Mein Bruder und ich führen 100 000 Kilometer pro Jahr, um Kunden und Interessenten zu besuchen“, berichtet Geschäftsführer Josef Schlosser. Aus der Not machten die Inhaber der seit 1984 auf „Bauen fürs Pferd“ spezialisierten Schlosser Holzbau GmbH eine Tugend: Sie entwickelten ein Konzept für exklusive Erlebnis-Besichtigungen. Seit diesem Frühjahr werden ausgewählte Interessenten für einen Tag an den Firmensitz eingeladen. Hier können sie bei einer Werksbesichtigung die Produktion live erleben, mehrere fertige Reithallen und Ställe in Augenschein nehmen und bei einer Präsentation eine Vorstellung von der Realisierung ihres eigenen Bauvorhabens bekommen.

Diese systematische Betreuung erfordert ein ausgeklügeltes Kundenmanagement: „Unser idealer Interessent wünscht Planung und Ausführung aus

einer Hand, hat klare Budgetvorstellungen, eine gesicherte Finanzierung, einen Bauplatz und schon recht konkrete Terminvorstellungen.“ Mitarbeiter erfragen diese Informationen bei jedem Kundenkontakt und speisen sie in ein eigens entwickeltes „Nachfrage-Sog-System“ ein. Je näher ein potenzieller Auftraggeber dem angepeilten Idealbild kommt, desto intensiver wird die Betreuung.

Wesentlicher Baustein dieser maßgeschneiderten Servicestrategie ist ein systematisches Mailingkonzept. „Vor beziehungsweise nach je-



Josef Schlosser

dem Brief suchen wir den telefonischen Kontakt zum Kunden, um zu ermitteln, wie zufrieden er mit den Infos war und wie wir ihm weiter helfen können“, erklärt der 51-Jährige. Seit

Ende Februar wurden wöchentlich zumeist drei bis fünf der exklusiven Einladungskarten für Erlebnis-Besichtigungen verschickt. „Bis Ende Mai konnten wir sieben Interessenten und ihre Familien durchs Unternehmen führen und aus diesen Gesprächen fünf Abschlüsse verbuchen“, zieht er Bilanz. Darüber hinaus lägen nach seinen Angaben bereits Anmeldungen für rund ein Dutzend weitere Besichtigungen vor, informiert Schlosser.