

„Wir bringen Kunden zum Kochen“

Ausgezeichnetes Marketingkonzept

Eine ausgefallene Kundensprache ist das Markenzeichen der Tischlerei Rotte.

Individueller Innenausbau, nichts von der Stange – dafür Unikate sowie professionelle Kundenbeziehungen von der Akquisition bis zur Gewerke übergrei-



Für ihren kreativen Umgang mit Kunden ist die Tischlerei Rotte mit dem „Alfred-Jacobi-Preis 2011“ ausgezeichnet worden.

fenden Ausführung von Aufträgen haben Tischlermeister Ulrich Rotte den Ruf eingebracht: „Dem kannst du die Hausschlüssel geben, und wenn du vom Urlaub heimkommst, ist die Wohnung fertig renoviert“. Für den kreativen Umgang mit Kunden ist nun die Tischlerei aus Selm mit dem „Alfred-Jacobi-Preis“, dem neuen Innovationspreis für das Tischlerhandwerk in Nordrhein-Westfalen, ausgezeichnet worden. Der nach dem im vergangenen Jahr verstorbenen, langjährigen Verbandsvorsitzenden Alfred Jacobi benannte Preis wird in der Kategorie „Umgang mit Kunden“ an Betriebe verliehen, die ein lebendiges Marketing mit persönlicher Ansprache der Kunden zu ihrem Unternehmensleitbild entwickelt haben. Tischlermeister Ulrich Rotte und seine Frau Karin bringen beispielsweise ihre Kunden „zum Kochen“, wenn sie mehrmals pro Jahr zu Kochveranstaltungen und andere Events in ihre

repräsentative und lebendige Ausstellung einladen. Ob „Mini-Kochkurs“, „musikalisches Gabeln“ oder „Herbstmenü“ in der gut ausgestatteten Funktionsküche oder auch mal Jazz zwischen Holzspänen in der Werkstatt – die Tischlerei kann mindestens einmal im Monat persönlich „erlebt“ werden. „Wir wollen keine statische Ausstellung wie etwa in einem normalen Möbelhaus haben, bei der man nur Exponate anschaut. Dagegen bieten wir einen hohen Spaß- und Erlebnisfaktor in unserer Ausstellung sowie in der offenen Werkstatt gleich nebenan. Das schafft bei Kunden und Interessenten einen hohen Erinnerungswert“ so der Tischlermeister, dem der Vertrauensbonus seiner Kunden ein wichtiges Anliegen ist.

Kundenbindung mit Begeisterung

Die Tischlerei ist vor zwei Jahren aus einem Industriegebiet in den Ortskern von Selm umgezogen. Mithilfe einer externen Planungs- und Feng Shui-Spezialistin gestaltete und renovierte Ulrich Rotte die neuen Räumlichkeiten in einem ehemaligen Ladenlokal. Tischlerei und Ausstellung bilden jetzt eine Einheit und

stellen die handwerkliche Kompetenz unter Beweis; ein Fenster ermöglicht den Blick zur Werkstatt. Mittelpunkt der flexibel gestalteten Ausstellungsräume ist die „Aktivküche“. Mit einem Event zur Eröffnung wurde eine Reihe monatlicher Veranstaltungen eingeläutet, die einerseits der Stammkundenbindung dienen und andererseits auch zur Neukundengewinnung genutzt werden. Kern dieser Veranstaltungen bilden thematisch aufgebaute Kochabende mit einer regional bekannten Köchin (von „Art Cuisine“, Münster) für jeweils bis zu 15 Personen. Diese müssen sich anmelden und auch einen Obolus entrichten. Die Termine werden durch Rundschreiben sowie in der mehrmals pro Jahr erscheinenden, eigenen Kundenzeitschrift „WohnSinn“ der Franchiseorganisation TopaTeam – hier ist die Tischlerei als Partner abgeschlossen – sowie mit Plakaten und per Internet bekannt gegeben.

Die Kombination der „Zutaten“ wie kulinarischer Abend in gemütlicher Atmosphäre, interessante Gespräche, leckere Kochgenüsse und guter Wein, leise Musik – alles eingebettet in innovative Einrichtungsideen, bilden den besonderen Reiz. Dieses außergewöhnliche „Erleben“ be-



Ulrich Rotte und seine Frau Karin laden mehrmals pro Jahr zu Kochveranstaltungen und anderen Events in ihre repräsentative und lebendige Ausstellung ein.

Fotos: Tischlerei Rotte

Anfangs wollte der Kunde lediglich die ramponierten Zimmertüren überarbeitet haben (links) – aber die Präsentation zeitgemäßer Wohnideen weckte den Wunsch nach freundlicheren, hellen Wohnräumen mit neuer Möblierung. Während seines Urlaubs wurden alle Arbeiten von der Tischlerei Rotte umgesetzt.



geistert die Gäste und bleibt in guter Erinnerung. Interessante Erlebnisse werden zudem gerne bei jeder Gelegenheit weitererzählt. Überhaupt ist „Begeisterung“ der zentrale Begriff von Ehepaar Rotte beim Umgang mit Kunden.

„Sie machen Urlaub – wir renovieren“

Mit besonderem Stolz erfüllt es den Tischlermeister deshalb, wenn ihm ein Hausherr vor Antritt einer Urlaubsreise den Schlüssel übergibt und ihn beauftragt, während der Abwesenheit die Wohnung zu renovieren. Wie jüngst bei Familie Müller. Im Jahr zuvor wurde bereits das Kinderzimmer komplett und Gewerke übergreifend saniert (ebenfalls mit Haustürschlüssel, um ungestört arbeiten zu können). Jetzt war der großzügige Wohnbereich dran, obwohl zu

Anfang lediglich die ramponierten Zimmertüren überarbeitet werden sollten. Das Beratungsgespräch bebilderte der Tischlermeister nicht nur mit einzelnen Türmodellen. Vielmehr zeigte er Türbeispiele eingebettet in „echte“ Wohnräume und weckte damit beim Kunden die Lust auf eine umfassende Wohnraumveränderung. Er wollte konkret sowohl alle Türen als auch die Räume in einem freundlicheren, hellen Erscheinungsbild haben, wenn möglich mit neuer Möblierung nach besonderer Vorstellung. Am Ende umfasste der Leistungsumfang der Tischlerei folgende Arbeiten: Ein Medienmöbel aus MDF, perlweiß lackiert mit leichter Sandstruktur und Akzentpunkten mit integrierten Bambusholzelementen, Geschirrschrank im selben Design, ein Esstisch mit zehn Sitzplätzen in der Werkstoffkombination Bambus und Nussbaum, für die Küche

ein Sideboard plus freihängende Vitrine aus MDF, perlweiß lackiert mit leichter Sandstruktur und Eichen-Applikationen, dazu ein Stehtisch mit geschweifter Tischplatte aus massiver Eiche mit Edelstahl-Fuß und vier Stühle in Edelstahl mit lederbezogenen Sitzen. Und die ursprünglich gewünschten Zimmertüren wurden natürlich auch noch berücksichtigt – und durch neue mit weiß lackierten Rundzargen und individuell gestalteten Glasflächen in Kombination mit stumpf einschlagenden Türblättern ersetzt. Die Begeisterung beim Kunden war nach zweiwöchiger Abwesenheit groß: Alles wurde wunschgemäß erledigt, die Wohnräume waren sauber gereinigt – und ein Blumenstrauß als Willkommensgruß stand schon auf dem Tisch. – Weitersagen garantiert! ■

Rudolf Bartl

JETZT ABO
MIT PRÄMIE
SICHERN

Tel. +49 (0)711/7591-242
 Fax +49 (0)711/7591-368
 abo@exakt-magazin.de

D R W

DRW-Verlag
 Weinbrenner GmbH & Co. KG
 Fasanenweg 18
 70771 Leinfelden-Echterdingen