

Zufriedene Stammkunden – glückliche Handwerksmeister

Mit Vertrauen und perfektem Service werden stabile Beziehungen aufgebaut

Erst standen die Kunden bei den Handwerkern an und waren froh, einen Termin zu bekommen. Das Ganze hieß DDR. Seitdem stehen die Handwerker (oder Händler oder überhaupt Anbieter von Leistungen) bei ihren potenziellen Kunden an und warten darauf, dass sich die in Konsumenten verwandeln und dem Anbieter etwas abkaufen. Das heißt reale Bundesrepublik.

Eigentlich sind beides aber Klischees. Weder das eine stimmt so ganz noch das andere. Eine aktuelle Geschichte dazu weiß Wolfgang Wegener zu erzählen, Geschäftsführer der Wegener GmbH in Markkleeberg, dessen Firma im Sommer ihr 30-jähriges Bestehen feierte.

Geschenke Uhr

Ein ehemaliger Kunde schenkte ihm kürzlich eine Glashütter Uhr aus den 70er-Jahren zusammen mit einer Originalkarte, wie Wegener sie damals seinen Kunden sandte: Darin sicherte er einen 24-Stunden-Heizungsnotdienst zu – für jene Zeiten nahezu unfassbar. Einzige Voraussetzung für den Kunden: Er besaß eine Gasheizung oder Gasgeräte.

Freilich räumt der Heizungsbauer ein, für ihn als Unternehmer gab es noch

andere Zwänge: „Wir haben das nur durch eine extreme Spezialisierung geschafft – kein Wasser, kein Elektro, kein Öl, keine Kupferteile, nur Gasheizungen/Gasgeräte mit Stahlrohren. Da kam ich mit relativ wenigen Ersatzteilen hin und konnte garantieren, was sonst selten war: Ich hatte immer alles im Haus oder ich konnte meinen Kunden in der Not anderweitig helfen.“

Inzwischen veränderte sich das völlig; mit solcher extremer Spezialisierung könnte kein Unternehmen der Branche überleben; dennoch hat die Wegener GmbH einige ihrer guten Erfahrungen beibehalten und auf die neuen Bedingungen übertragen. Heute machen die Mitarbeiter alles – Heizung, Gas, Wasser, Elektro, Trockenbau und vieles andere mehr, die Leitungen natürlich aus jedem beliebigen Material.

Doch der Service ähnelt dem damaligen durchaus. Heute sichern Wegener und seine Leute keinen 24-Stunden-Service mehr, sondern einen innerhalb von zwei Stunden zu! Wiederum gilt das nur für Kunden mit einem Wartungsvertrag. Der Firmenchef begründet einleuchtend: „Wer mit mir einen Vertrag hat, der ist übrigens jederzeit kündbar, garantiert mir ständig Aufträge. Wir kennen im Notdienst sämtliche Anlagenteile und deren



Oben die Uhr im Original, darunter die Dank-Gravur in drei Ausschnitten.
Foto: Wegener GmbH

technischen Zustand. Das Hauptgewicht liegt ja nicht auf der Wartung, sondern auf den Reparaturleistungen. Wer mir das sichert, soll am wirtschaftlichen Erfolg beteiligt sein. Eine Form davon ist der Service im Havariefall.“

Wartungsvertrag als Modell

Havarien sind für Otto Normalverbraucher das Teuerste, was sich im Alltag vorstellen lässt – man denke nur an Schlüsseldienste. Da muss jemand auf Abruf bereitstehen, sofort zu kommen, muss alle nötige Technik dabei haben, hilft aus akuter Not und lässt sich das natürlich ordentlich bezahlen. Sonst würde es ja auch niemand machen. Daran

krankten solche Hilfen vor 1990: Wo Geld eine relativ geringe Rolle spielte, ließen sich Fachleute nur schwer zu besonderen Leistungen bewegen.

Das Markkleeberger Unternehmen fiel damals aus dem Rahmen und tut es auf andere Weise heute auch. Es ist genau auf solche Leistungen spezialisiert. Deshalb kann es Kunden mit Wartungsverträgen bevorzugen. Das ist möglich, obwohl man anders als zu DDR-Zeiten nicht mit ein paar Hundert Ersatzteilen auskommt, sondern über 100.000 braucht. So viel kann auch ein potentes Unternehmen nicht lagern. Aber dank der Wartungsverträge ist der Be-

darf so groß, dass man auch mit den Großhändlern exklusive Verträge bekam, damit man zu jeder Tages- und Nachtzeit, bekommt, was nötig ist.

Tritt ein Schaden auf, schaut sich ein Meister oder Monteur die Anlage an, checkt sie durch und repariert Schäden – nachts oder am Wochenende mit 25 Prozent Aufschlag, wo andersorts bis 100 Prozent fällig sind. Nur dafür sind in der Firma mit rund 50 Mitarbeitern ständig fünf Leute auf Achse. Dazu kommen die planmäßigen Wartungsarbeiten.

Unter anderem lohnt es sich für viele Hauseigentümer, die in den alten Bundesländern leben. Jeder Schaden im Haus, bei dem die Mieter sie um Hilfe rufen, ist aufwendiger zu beheben, als wenn das aufgrund eines Wartungsvertrags die Firma um die Ecke erledigt wird. „Um die Ecke“ heißt in dem Fall: in Markkleeberg.

Wegener lässt seinen Stammkunden noch einen Vorzug zugutekommen. Der Kunde braucht – im Gegensatz zu jedem Schlüsseldienst – die Rechnung nicht sofort zu begleichen. Am Wochenende oder nachts hat man oft nicht genug Bargeld zur Hand. Auf Wunsch reicht die Firma auch einen zinslosen Kredit

aus. Manche Kunden nehmen das gern in Anspruch, vor allem bei größeren unvorhergesehenen Reparaturen. Dann lassen sich Raten vereinbaren, auch solche, die die Firma per Lastschrift einzieht. So braucht niemand Angst zu haben, eine Rechnung nicht bezahlen zu können.

Das alles geht und ist eine Serviceerfahrung, mit der auch andere Unternehmer ähnlicher Branchen gute Erfahrungen gemacht haben. So lassen sich Kunden binden. Was übrigens wegen der technischen Anlagen beim Heizungsbauer oder Kfz-Mechaniker einleuchtet, beim Elektriker schon seltener vorkommt, würde in jeder Branche funktionieren, in der regelmäßige Handwerksleistungen nötig sind.

Perspektive auch für Maler

Auch der Maler könnte viele seiner Kunden langfristig an sich binden, wenn er mit ihnen spricht und sie berät. Bekanntlich verlangen Häuser ebenso wie Wohnräume regelmäßige Instandsetzung. Überschaubare Preise, Beratung und Vertrauen sind die Grundlage dafür, aus Zufallskunden Stammkunden zu machen. In jeder Branche.

Thomas Biskupek

www.wegenerservice.de