

Kunden binden und halten

Kundenbindung | Zimmermeister Oliver Hoffmann aus Friedrichshafen fragte sich, wie er seine Kunden langfristig an sein Unternehmen binden könnte. Heraus kam dabei „durchdacht!“, ein Wartungsdienst rund um das Dach. Hoffmann stellt in unserem Gespräch das Projekt vor und schildert, wie er sich sein System als Lizenzmodell mit Partnern aus dem Zimmerer- und Dachdeckerhandwerk vorstellt. **Markus Benz und Markus Langenbach**



Zimmermeister Oliver Hoffmann erläutert Kunden Details an einem Dachflächenfenster.

BAUEN MIT HOLZ: Herr Hoffmann, worum handelt es sich bei „durchdacht!“?

Oliver Hoffmann: durchdacht! ist ein Nischenkonzept für Dachhandwerker, das Fehlzeiten in Betrieben minimiert, dadurch eine gleichmäßigere Jahresauslastung ermöglicht und die Kundenpflege und -bindung unter wirtschaftlichen Aspekten aller Beteiligten gewährleistet.

Warum haben Sie „durchdacht!“ entwickelt, und wie sind Sie auf diese Idee gekommen?

Um die Jahrtausendwende entwickelten sich bei uns Erkenntnis, dass wir unsere Kunden langfristig an uns binden wollten

und das dies nur durch einen regelmäßigen Kundenkontakt möglich ist. Aber wie betreue ich einen Kunden in der „After-sales-Phase“ dauerhaft und nachhaltig, ohne den wirtschaftlichen Aspekt aus den Augen zu verlieren und ohne dass der Ertrag durch den Zeitaufwand reduziert wird? Unsere Idee liegt darin, eine bezahlte Dienstleistung als Werbeträger für einen außerordentlichen Kundenservice zu verwenden und die Kunden langfristig an uns zu binden.

Wir entschieden uns, immer wiederkehrende Dachrinnenreinigungen und Dachfensterwartungen anzubieten, was wir von

da an auch durchführten. Schon bald stellte sich aber heraus, dass der Arbeitsaufwand für diese Kleinarbeiten durch Angebote, Koordination, Rechnungen und Dokumentation auf herkömmlich Weise nicht wirtschaftlich durchzuführen ist.

Warum?

Wir mussten uns mit vielen ungelösten Aufgaben befassen, die eine kleine Dienstleistung zu einem komplexen Auftrag werden ließen. Dies sind zum Beispiel Wartungs-/ Zustandsbericht in Wort und Bild, verständliche und vergleichbare Zustandserfassung, Schreiben von

Übersicht über die Bestands- und Zustandsdaten eines aufgenommenen Dachfensters

Standardisierte Dachfenster Schadenaufnahme in Wort und Bild.

pavatex
Bauen. Dämmen. Wohlfühlen.

Effiziente Sanierungslösung:
Luftdichtbahn PAVATEX LDB 0.02,
PAVATHERM PLUS®

Sichere Luftdichtheit:
Kleband PAVATAPE FLEX
für luftdichte Anschlüsse

Leistungsstark für Wärme-
dämmverbundsysteme:
PAVATEX DIFFÜTHERM

Dämmen und Dichten im System
Diffusionsoffen dämmen und luftdicht bauen – das schaffen die neuen Dämmsysteme von PAVATEX. Sie bringen die luftdichte Gebäudehülle mit nachhaltiger Holzfaserdämmung zusammen.

Verbriefte Nachhaltigkeits-
EPD
Produkt
Deklaration

www.pavatex.com

NACHGEFRAGT: WARUM DURCHDACHT!?

Interessant für Zimmerer



Christof Hartmann erwartet von durchdacht! eine Optimierung der Abläufe in seinem Unternehmen.

BAUEN MIT HOLZ: Warum haben Sie sich für die Übernahme des Systems durchdacht! entschieden?

Christof Hartmann: „Das System ist durch den praxisgerechten Aufbau schnell und leicht einsetz- und umsetzbar.“

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen?

„Ich habe erst vor Kurzem das Programm übernommen. Wichtig ist es, dass meine Mitarbeiter das Programm im Büro als Arbeitserleichterung gerne annehmen.“

Was versprechen Sie sich von dem System?

„Schnelle und überschaubare Ergebnisse. Damit erziele ich Transparenz gegenüber meinen Kunden und meinen Mitarbeitern.“

vielen Angeboten für den Austausch von Dachfenstern, Übersicht über Wartungsintervalle und anstehende Wartungsarbeiten, optimale Fahrstreckenplanung. Wir kamen zu der Erkenntnis, dass dieser Verwaltungsaufwand nur mit einer geeigneten Software bewältigt werden kann. Es gab aber auf dem Markt nichts Brauchbares. Uns blieb nichts anderes übrig, als ein Konzept zu entwickeln und einen Informantiker mit der Erstellung einer Software zu beauftragen. Seit rund eineinhalb Jahren setzen wir die Software praxisgerecht in unserem Unternehmen ein. Sie wird kontinuierlich verbessert und aufgrund neuer Ideen ständig weiterentwickelt.

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit „durchdacht!“?

Die Resonanz unserer Kunden ist ausgesprochen positiv. Besonders Hausverwaltungen und ältere Hauseigentümer nehmen unser Dienstleistungsangebot zunehmend in Anspruch. Durch die DIN-EN-ISO-9001-Zertifizierung eröffneten sich uns Märkte, bei denen die bisher wenigen zertifizierten Betriebe bevorzugt beauftragt werden. Durch unser System haben wir einen sehr häufigen und wiederkehrenden Kundenkontakt, sind dadurch erster Ansprechpartner, und das ist ein nicht zu unterschätzender Vorteil gegenüber unseren Wettbewerbern. Unser Weg ist kunden- und zukunftsorientiert, aber nicht ohne Idealismus, Energie, Ideenreichtum und einen gewissen Anfangsaufwand zur Aufnahme der Daten umsetzbar.

Wie kann ein Dachhandwerker Anwender von „durchdacht!“ werden und was bekommt er von Ihnen?

Ganz einfach durch eine unkomplizierte Kontaktaufnahme mit unserem durchdacht! Team [Details siehe Autorenkasten, Anmerk. d. Red.]. Momentan bieten wir ein zweistufiges Modell an, „Anwender“ und „Partner“. Anwender erhalten von uns: kostenlose Nutzung des Baustoffproduktkataloges für Dachfenster und Dachziegel auf www.durch-dacht.de zur schnellen und fehlerfreien Zusammenstellung dieser komplexen Produkte, Nutzung der Dachfensterkalkulationssoftware gegen einen monatlichen Beitrag für die Nutzung der Software und die kontinuierliche Aktualisierung der Daten, kostengünstige DIN-EN-ISO-9001-Zertifizierung im durchdacht! Matrix-Zertifizierungsverbund.

Die Partner erhalten darüber hinaus: Mitnutzung des Dachfensterkonfigurator für den Endkunden auf www.durch-dacht.de, Mitnutzung der Dienstleistungssoftware und eine Unterstützung im Bereich Marketing und Betriebswirtschaft.

Welche Vorteile hat ein Dachhandwerker gegenüber dem Wettbewerber, wenn er sich entscheidet, Ihr Partner zu werden?

Unsere Anwender und Partner werden Kleinarbeiten wirtschaftlicher durchführen, dauerhaft ihre Kunden binden, einen Wettbewerbsvorsprung durch eine nachahmungssichere Dienstleistungs- und Dachfensterkalkulationssoftware haben und ihren Endkunden

auf der jeweiligen Firmen-Internetseite einen Dachfensterkonfigurator zur Verfügung stellen können. Zudem erhalten sie eine kostengünstige und werbewirksame DIN-EN-ISO 9001-Zertifizierung im durchdacht! Matrix-Zertifizierungsverbund zur Gewährleistung einer gleichbleibenden Qualität und der kontinuierlichen Verbesserung. Zu guter Letzt hilft das System, Wartungsarbeiten in sogenannten Leerlaufphasen wie im Winter oder bei Terminverschiebungen besser zu koordinieren und dadurch eine gleichmäßigere Jahresauslastung zu erreichen.

Wo steht „durchdacht!“ momentan und wie geht es weiter?

Inzwischen haben sich uns knapp zehn Betriebe in einer Pilotphase angeschlossen und wollen mit uns sicher in die Zukunft blicken. Wir freuen uns über viele weitere Idealisten, die eine ähnlich Philosophie wie wir verfolgen und in einem starken Verbund ihre eigene Zukunft gestalten möchten. Wir suchen Betriebe, die von der Betriebsstruktur (3–10 Mitarbeiter) und der Betriebsführung (privatkundenorientiert) ähnlich orientiert sind wie wir. Für diejenigen, die Interesse an unserem komplexen System haben, bieten wir regelmäßig Tagesschulungen und Vorträge im Zimmererausbildungszentrum in Biberach an der Riss an.

Welchen Stellenwert nimmt das durchdacht!-Geschäftsmodell bei einem Dachhandwerker ein?

durchdacht! soll nicht das Tagesgeschäft des Dachhandwerkers ersetzen, sondern ist vielmehr als separate Dienstleistungssparte zu sehen, die das Tagesgeschäft ergänzt. Bildlich kann man sich das Hauptgeschäft als großes und den durchdacht!-Bereich als kleines Zahnrad vorstellen, die lückenlos ineinander greifen.

Herr Hoffmann, vielen Dank für das Gespräch.

Autor und Kontakt

Mitautor Markus Benz B. Eng. betreut „durchdacht!“ in der Zimmerei Hoffmann. Sie erreichen ihn per E-Mail: info@durchdacht.de und per Telefon: 07546 917722.

www.BAUENMITHOLZ.de

Schlagwörter

Dachflächenfenster, Kooperation, Wartung