Schwäbische Traum-Fabrik, Bad Boll

Beispielhafter Kundenservice

Eva und Sven Maier gründeten vor zwölf Jahren als junge Leute ihr Unternehmen in Bad Boll, Maiers Bettwarenfabrik mit angeschlossenem Einzelhandel. Naturgemäß war es für die beiden anfangs schwer, bei den Kunden Fuß zu fassen. Doch nach drei Jahren ging es deutlich aufwärts. Die Idee, die Kunden mit eigenen Produkten zu bedienen, hatte sich allmählich durchgesetzt. Aber auch der ausgeprägte Kundenservice, der von Anfang an zum Unternehmenskonzept dazu gehörte, dürfte seinen Teil zur der Erfolgsgeschichte beigetragen haben. Inzwischen führt das Ehepaar ein zweites Geschäft in Echterdingen.

Eva und Sven Maier sind, obwohl studierte Sozioökonomen, Einzelhändler aus Leidenschaft. Von Anfang an bestand bei ihnen der Wunsch, ein Fachgeschäft mit angeschlossener „Matratzen- und Bettwarenmanufaktur" zu eröffnen. Mutig, wie die beiden waren, erschöpfte sich das gesammelte Fachwissen anfangs in einem Praktikum, das Eva Maier bei einem Matratzenhersteller absolvierte. Doch Maiers Vater kam aus der Bettenbranche und unterstützte die beiden in ihrem Vorhaben. Darüber hinaus haben die Maiers in Nagold die Schulung zum Bettenfachberater absolviert.

Eva und Sven Maier

„Die ersten drei Jahre waren schon verdammt hart", erinnert sich Sven Maier. Doch dann sei auf einmal der Wendepunkt gekommen: Durch den Weiterempfehlungseffekt habe sich die Zahl der Kunden deutlich gesteigert, vermutet Maier. Mit ein Grund dürfte mit Sicherheit der ausgeprägte Servicegedanke sein, den die Maiers dem Unternehmen verpasst haben.

Das fängt schon bei der Beratung an. Die Mitarbeiter sind angewiesen, sich nach den Bedürfnissen der Kunden zu erkundigen und keine voreiligen Schlüsse zu ziehen. „Was ist Ihnen beim Schlafen wichtig", sei eine der Schlüsselfragen im Verkaufsgespräch. Der Kunde, so die Maiers, fühle sich dann ernst genommen. Grundsätzlich befinden sich an den Matratzen auch keine Preise, außer an Auslaufmodellen. Der Kunde soll sich ganz auf das Gefühl auf der Matratze konzentrieren können und nicht durch den Preis in seiner Entscheidung beeinflusst werden. „Wenn sich dann eine preiswertere Matratze als die richtige Lösung für den Kunden herausstellt, dann wird auch sie von uns selbstverständlich empfohlen", betont Maier. Schließlich sei das langfristig gesehen die bessere Lösung, anstatt auf den kurzfristigen Umsatzerfolg zu setzen.

Der Kunde ist allerdings nicht vergessen, sobald das Geld in der Kasse liegt. Drei Tage nach der Auslieferung wird nachgefragt, ob alles in Ordnung sei. Ein zweiter Anruf erfolgt beim Kunden nach drei Monaten. Die Maiers möchten damit verhindern, dass unzufriedene Kunden sich quasi still von der Traumfabrik verabschieden. Manch einer traut sich nach einer gewissen Zeit nicht mehr, die Matratze zu reklamieren, und sei es nur, weil sie doch nicht die richtige Härte hat. Die Maiers wollen dem durch ein zweites Nachfass-Tel. efonat vorbeugen. Natürlich kommt es dann auch mal vor, dass man eine Antwort erhält, die man eigentlich nicht hören wollte.

Dass man dann angemessen reagiert, dafür haben die Maiers ihre Mitarbeiter für ein Reklamationsmanagement-System intensiv geschult. „Wir lassen unsere Kunden nicht im Regen stehen und nehmen jede Reklamation ernst", betont Eva Maier. Dem Kunden wird von Anfang an das Gefühl gegeben, dass man eine Lösung für das Problem finden werde. Grundsätzlich wird daher das reklamierte Produkt zurück genommen und ersetzt.

In Bad Boll (Foto) führt die Traumfabrik ihr Sortiment auf 1.100 m², in der Echterdinger Filiale sind es 750 m².

Beim Kauf eines Bettsystems, bestehend aus Unterfederung und Matratze, gewährt das Unternehmen eine Zufriedenheitsgarantie von sechs Monaten

Erst danach wird geprüft, was die Ursache sein könnte und das dann mit dem Kunden besprochen. Beim Kauf eines Bettsystems, bestehend aus Unterfederung und Matratze, gewährt das Unternehmen sogar eine Zufriedenheitsgarantie von sechs Monaten. Innerhalb dieses Zeitraums nehmen die Maiers die gekauften Artikel anstandslos zurück, ohne dass der Kunde dies näher begründen müsste. Die daraus entstehenden Kosten übernimmt die Traumfabrik. Eva Maier: „So können wir unseren Kunden eine maximale Sicherheit bieten." Diejenigen, die man mit einer erfüllten Reklamation zufrieden gestellt habe, seien danach die besten Kunden und Empfehler, hat Sven Maier mittlerweile erfahren.

Ein weiterer Servicepunkt ist die Produktberatung zu Hause, auch zu Matratzen, vorwiegend bei Kunden, die nicht mehr so mobil sind. Man kläre vorab einige Punkte ab und reise dann mit einer Vorauswahl von Matratzen an, so Sven Maier. Die Auslieferung der Ware ist generell auf Freitagnachmittag oder Sonnabend terminiert, so dass die Kunden sich dafür nicht extra frei nehmen müssen. Die Ware wird prinzipiell von zwei Mitarbeitern ausgeliefert, die auf Wunsch auch die Verpackung und die Altausstattung mitnehmen und entsorgen. Kunden, die nicht selbst angefahren werden können, werden von einer Spedition bedient und sind mit einer sehr günstigen Versandpauschale von 19,90 Euro dabei. Dies sind nur die wichtigsten Servicepunkte der Traumfabrik. Selbstverständlich sind außerdem Punkte wie eine Kundenkarte, Parkplätze direkt am Haus, eine Spielecke für Kinder. Das neue Geschäft in Echterdingen, vor einem Jahr eröffnet, ist barrierefrei konzipiert und unter anderem mit einem Lift sowie extra breiten Laufwegen ausgestattet.

Traumfabrik in Kürze

Maiers Bettwarenfabrik
GmbH & Co. KG
Reuteweg 1
73087 Bad Boll
Tel.: 07164 / 902390
Fax: 07164 / 902392
E-Mail: info@traum-fabrik.de
Internet: www.traum-fabrik.de

Geschäftsführung:
Dipl. oec. Sven Maier
Dipl. oec. Eva Maier
Verkaufsfläche:
- Bad Boll: 1.100 m²
- Echterdingen: 750 m²

Verband: ABK