



*Man nehme eine Skihütte, eine Tiroler Alm, eine alte Fabrik, eine ausgediente Großhandelsausstellung, einen einzelhandelsaktiven SHK-Handwerksbetrieb, engagierte Mitarbeiter, eine gute Prise Gehirnschmalz, viel Eigenleistung und mache das ganze nach dem Vorbild eines Vergnügungsparks. Heraus kommt ein erlebnis- und kundenorientiertes Verkaufskonzept, das sich sehen lassen kann.*

*Erlebnis-Ausstellung für Heiztechnik, Bäder, Küchen und Fliesen*

## *Wellness-Ambiente auf hessischer Alm*

**W**er im Büro des zweifachen SHK-Meister Volker Fey vorbeischaut, findet sich unversehens in einer urigen alten Skihütte wieder. Schließt sich die knarrende, rustikale Holztür hinter dem Besucher, hat der den Eindruck, sich im Gebirgsurlaub zu befinden und kommt unwillkürlich in Versuchung, sich die Skistiefel abzuklopfen. Alles ist authentisch: Ob Schreibtisch aus alten Eichenbalken mit Stammholzscheibe als Platte, die alten Sprossenfenster, die antike Sitzgruppe oder das sonstige Inventar. Nur eben, daß es statt eines zünftigen Jagertees geballtes SHK-Fachwissen vom Chef persönlich gibt. Seine Frau Petra Fey sitzt gegenüber in einem

zwar moderneren Büro, jedoch auch hinter weiß geschlammten Wänden mit Eichenbalken und einer rustikalen, zweiflügeligen ehemaligen Stalltür. Sie ist nicht nur die gute Seele des Büros, sondern auch erster Anlaufpunkt für Besucher, die Informationen wünschen. Und diese auch „fensterlnderweise“ durch das alte Sprossenfenster mit Holzbank erhalten.

Wer jetzt jedoch glaubt, sich auf einer Alm zu befinden, irrt. Zumindest teilweise. Denn der Ort des Geschehens liegt mitten in Deutschland, genauer im hessischen Schenklengsfeld, einem kleinen Dorf, rund 30 km von Fulda und 10 km von Bad Hersfeld entfernt. Allerdings stammt der Teil, der das Ambiente dieser ungewöhnlichen Lokalität

ausmacht, aus dem Zillertal. Also sowohl die markanten Findlinge, die alte Skihütte wie auch die restlichen, bis zu 200 Jahre alten Holzbalken und Bretter, die einst zu einer Scheune auf einer 1600 m hoch gelegenen Alm gehörten. Als die Fey's während eines Urlaubs von ihrem Wirt erfuhren, daß die Gebäude eigentlich schon seit fünf Jahren abgerissen werden sollten, stand ihr Entschluß schnell fest. Sie fuhren mit der gesamten Familie, einem riesigen Lkw und Klappgitterboxen nach Tirol, nummerierten die Teile durch, bauten sie ab, zerlegten was notwendig war und transportierten kurzerhand Skihütte und Almscheune „scheibchenweise“ ins heimische Hessen.



**Haben sich einen Lebenstraum verwirklicht: Petra und Volker Fey vor ihrer Skihütte aus dem Zillertal**

### **Große Pläne mit alter Klingel**

Das war 1999. Zu einem Zeitpunkt als Volker Fey den 1890 von seinem Urgroßvater Christian Busch gegründeten Betrieb seit acht Jahren leitete und umfangreiche Umstrukturierungsmaßnahmen anstanden. Weg von den vielen Montagearbeiten, hin zu mehr aktivem Einzelhandel sowie Unternehmens- und

SHK-Center Fey, Bäder- und Küchenland, Jahnstraße 5, 36277 Schenklengsfeld, Telefon (0 66 29) 3 55, Telefax (0 66 29) 75 37, E-Mail: heizung-sanitaer-fey@t-online.de, Internet: www.shk-center-fey.de



**Zerlegt und durchnummeriert: Skihütte und Scheune kurz vor dem Transport von Tirol nach Hessen**

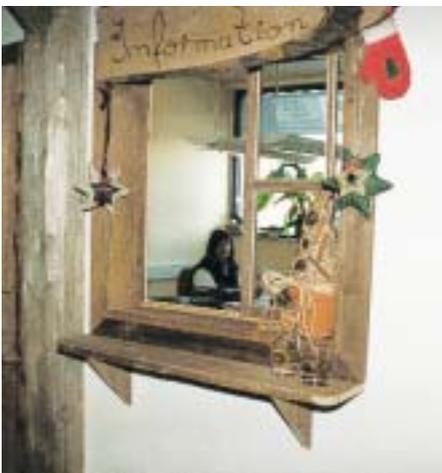


**Bei einem solchen Ambiente sind die Kunden schon am Eingang in (kauffreudiger) Urlaubsstimmung**

damit Arbeitsplatzsicherung durch marktgerechte Kundenbindung lautete das Motto. Daß das mit den knapp 100 m<sup>2</sup> Ausstellungsfläche im alten, in der Ortsmitte angesiedelten Unternehmen nicht zu machen war, war Fey schnell klar. Also mußte ein neues Firmengebäude her. Dieses wurde in Form der alten „Klingel“ gefunden. So wurden die ehemaligen Eichhoff-Werke, die bis

ansatzweise, die Fenster waren – sofern noch vorhanden – blind und der Putz fiel von den Wänden. Eine wahre Bruchbude, aus der die Fey's mit Hilfe ihrer Tiroler Kostbarkeiten und einer bei einem regionalen Großhändler aufgrund Renovierung abgebauten Sanitärausstellung eine kleine Schatztruhe machen wollten. Anregung hatten sie sich aus der Erlebnisgastronomie sowie dem Euro-Disney-Land und anderen Vergnügungsparks mit ihren detailgetreu nachgebauten regionalen Bereichen geholt, wo den Besuchern Gemütlichkeit vermittelt wird. Diese haben dafür, ebenso wie für den Urlaub, ja bekanntlich immer Geld – und wenn die Konjunktur noch so flach ist. Erlebnis-Badausstellung hieß also die Vorgabe. Es sollte ein Ambiente geschaffen werden, in dem es Spaß macht, das neue Bad zu planen. „Denn schließlich sind es ja dieselben Kunden, die sich im Tiroler Urlaub auf einer Skihütte vergnügen und sich hier bei uns ein Bad aussuchen“, meint Volker Fey. Eine positive Konditionierung in dieser Hinsicht kann also keinesfalls schaden.

der gesamten Bauzeit „bis auf weiteres“ gestrichen. Hinzu kam, daß die Mitarbeiter den „Alten“ angesichts der Fabrikrüine sowie den umherliegenden Holzteilen und Steinen erst mal kurzerhand für verrückt erklärten als er ihnen das Vorhaben nahebrachte. Das änderte sich aber schlagartig, als sich der angestrebte Endzustand zumindest in Ansätzen erahnen ließ. Fortan waren die Mitarbeiter sogar samstags und sonntags von sich aus an der Baustelle zu finden. Sie entwickelten Eigeninitiative und waren so richtig mit Spaß und Engagement dabei. Was wohl auch am unkonventionellen Führungsstil der Fey's liegen dürfte.



**Informationsweise darf mit der Chefin auch stilecht „gefenstert“ werden**

1999 Haustürklingeln fertigten, nämlich von den Anwohnern genannt. Platz für einen Handwerksbetrieb mit großzügiger Ausstellungsfläche bot das Anwesen mit 2000 m<sup>2</sup> überdachter Fläche auf 5000 m<sup>2</sup> Grund genug. Und halbwegs bezahlbar war es auch. Kein Wunder, hatte der in Konkurs gegangene Klingelhersteller doch zuvor schon jahrelang keine müde Mark mehr in die Immobilie gesteckt.

Dementsprechend war der Zustand. Knöchelhoch stand man im Schutt und Dreck, die sanitären Einrichtungen verdienten diese Bezeichnung nicht mal mehr

### **Ein Lebenstraum wird Realität**

Dennoch ist fraglich, ob der stellvertretende Obermeister der Elektro- und SHK-Innung Hersfeld-Rothenburg das Projekt in Angriff genommen hätte, wenn er im voraus gewußt hätte, was da auf ihn, seine Familie und die Mitarbeiter zukommt. Freizeit und Wochenenden waren nämlich während



**Durch diese edle Gasse . . . : Auch wenn das Holz nicht aus der Schweiz stammt, hinterläßt es in Kombination mit den blitzenden Accessoires doch einen bleibenden Eindruck beim Besucher**



**Der Marktplatz mit dahinterliegender Spielscheune und handbeblättertem Baum im Zentrum der Ausstellung**

Kommt man in den Betrieb, hat man nämlich eher den Eindruck, daß sich langjährige Freunde miteinander unterhalten und nicht Chef mit Mitarbeitern oder Kollegen untereinander. In diesem Sinne stellt Fey seine Mitarbeiter auch nicht nach dem Fachwissen, sondern nach dem Charakter ein.

Denn während man ersteres jedem beibringen kann, ist bei letzterem nur schwer nachzubessern. So lautet seine feste Überzeugung. Außerdem wird Verantwortung delegiert und nicht einzelne Arbeitsschritte. Die dadurch gewonnene Zeit nutzt Fey für seine eigentliche Aufgabe, die Unternehmensführung. Und darin haben dann wieder die Mitarbeiter vollstes Vertrauen zu ihm und zu ihrem Arbeits-

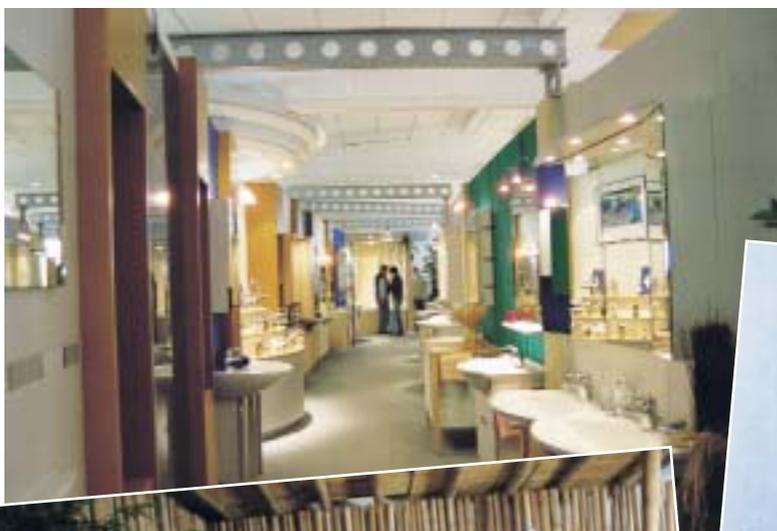
platz. Was sie auch können, wie nicht zuletzt das Ergebnis der Umbauarbeiten Ende Oktober 2001 zeigte, als das SHK-Center sowie Bäder- und Küchenland Fey im Beisein von gut 900 Besuchern und allem was in der Region Rang und Namen hat, nach gut 1,5 Jahren Bauzeit offiziell eröff-

net wurde. Neben Unmengen an Zeit, hatten die Fey's bis dahin über 1,2 Millionen DM in die Verwirklichung dieses Lebensraumes investiert.

## **Mit viel Liebe zum Detail**

Aber es hat sich rentiert. Was dabei herausgekommen ist, kann sich wahrlich sehen lassen. 1100 m<sup>2</sup> Ausstellungsfläche und weitere 900 m<sup>2</sup> für Büro und Lager stehen zur Verfügung. Alles mit viel Liebe zum Detail sowie behinderten- und familienfreundlich eingerichtet. So ist im durch große Fenster auch außerhalb der Geschäftszeiten jederzeit einsehbarer Ausstellungsbereich neben einem behindertengerechten Gäste-WC auch keine einzige Treppenstufe zu finden. Die Rundwege sind an jeder Stelle mindestens einen Meter breit, was besonders Rollstuhlfahrer und Eltern mit Kinderwagen zu schätzen wissen.

Der ebenfalls behindertengerechte Eingangsbereich wurde aus den bis zu 200 Jahren alten Holzbalken der Scheune gestaltet. Die gesamte Ausstellung ist mit altem Holz, Natursteinen, antiken Gegenständen, eigens aus Manila eingeschifftem Bambus und Bäumen dekoriert. Der Baum auf dem Dorfplatz mit Bank, Bistro-Ecke, Brunnen, Straßenlaternen und -schild im Zentrum der Ausstellung stand z. B. bis vor kurzem noch im Garten der Familie Fey. Er wurde entlaubt, die einzelnen Äste nummeriert, abgesehen, mitsamt Stamm per Tieflader in die Ausstellung transportiert und dort wieder zusammengesetzt. Anschließend wurde er aufwendig mit Blättern geschmückt und so



**In der großen Badausstellung erwarten die Kunden 34 Einzelanwendungen und 20 Komplettbäder aller Couleure**



**Die Fliesenausstellung gleich integriert: Bedarf besteht in jedem Bad und jeder Küche**



**Auslaufmodelle und Einzelstücke gibt's im Schnäppchenmarkt . . .**



**. . . und alles für den Heimwerker im angrenzenden Fachmarkt**

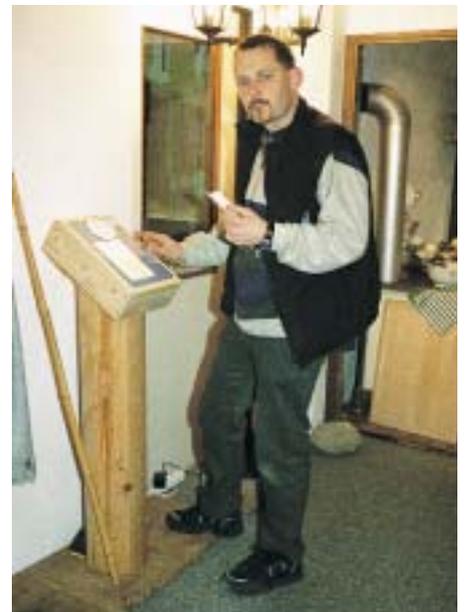
von einem Zwetschgenbaum in eine Linde verwandelt. Wohlfühlen sollen sich auch die kleinsten Besucher des SHK-Centers. Für sie wurde ein Kinder-WC, ein Wickelraum und eine Spielscheune eingerichtet, wo sie nach Herzenslust spielen und tollen können, während die Erwachsenen in Ruhe planen.

## **Die volle Palette**

Herzstück der gesamten Ausstellung ist die 350 m<sup>2</sup> große Sanitärausstellung mit 20 Komplettbädern und 34 verschiedenen Möbelanwendungen. Da ist vom absoluten Luxus- über das behindertengerechte bis zum Bad für kleinste Grundrisse alles dabei. Direkt daran schließt sich ein 100 m<sup>2</sup> großer Schnäppchenmarkt an, in dem Einzelstücke und Auslaufmodelle günstig abverkauft werden. Ein 150 m<sup>2</sup> großer Fachmarkt hat alles, was des Heimwerkers Herz begehrt. Interessant sind dort neben einer Riesenauswahl an Dichtungen, Fittings und Ersatzteilen, besonders auch Ausstattungsgegenstände auf Baumarkt-Billigniveau. „Die verkaufen wir so gut wie gar nicht“, meint Volker Fey. Aber wenn er sie die Kunden direkt mit den

Markenprodukten vergleichen läßt, sei das Argument „Das hab ich im Baumarkt schon viel billiger gesehen“ ruckzuck vom Tisch. Und wer wirklich nicht mehr im Geldbeutel hat, muß ebenfalls nicht weggeschickt werden. Vielleicht reicht's ja zu einem späteren Zeitpunkt für mehr.

Selbstverständlich erhalten Kunden, die selbst installieren, nicht nur bei den Produkten aus dem Abholmarkt, sondern auch bei Komplettbädern aus der Ausstellung Beratung, Planung, Montagehilfe und Werkzeug ausgeliehen. Apropos komplett: Da gehören ja bei einem Bad bekanntlich auch die Fliesen dazu. Diesem Umstand trägt Fey mit einer eigenen Fliesenausstellung auf 100 m<sup>2</sup> Rechnung. Und auch wer sich für Heizungsanlagen, alternative Energien, Wasseraufbereitung oder Saunen interessiert, kann sich diese Technik auf weiteren 150 m<sup>2</sup> ansehen. Richtig live ausprobieren können Kunden sogar ein komplettes Wellness-Bad mit funktionsfähigem Whirlpool und Dampfdusche im Obergeschoß des Firmenkomplexes. Dort befindet sich auch ein großzügiger Schulungsraum, in dem Fey regelmäßig Informationsveranstaltungen zu interessanten SHK-Themen für Endverbraucher und die eigenen Mitarbeiter organisiert.



**Zukunftsmusik: Bald sollen selbstentwickelte elektronische Butler in den Kojen die Kunden unaufdringlich informieren**



**Im Obergeschoß sind das funktionsfähige Probebad sowie der Schulungsraum für Mitarbeiter und Endverbraucher untergebracht**

### **Der Laden brummt**

Wer jetzt mitgerechnet hat, weiß schon, daß noch 250 m<sup>2</sup> Ausstellungsfläche fehlen. Auf denen werden im sogenannten Küchenland 18 Küchen aller Preisklassen von Problemlösungen über ausgefallene bis zu absoluten Luxusmodellen gezeigt. Weil es in der Gegend bislang kein entsprechendes Angebot gab, haben sich die Fey's neben der Flächen- auch für eine Sortimentserweiterung entschieden. Und sich das entsprechende Fachwissen mit dem neu eingestellten, erfahrenen Küchenspezialisten Jörg Emmerich zugekauft. Zusammen mit ihm und den Eheleuten Fey sind jetzt

vier Arbeitskräfte im Büro und vier Monteure im Betrieb beschäftigt. Außer dem Verkauf von Bädern und Küchen werden auch weiterhin Gas-, Wasser- und Heizungsinstallationen sowie in geringem Umfang Lüftungs- und Klempnerarbeiten ausgeführt. Komplettleistungen inklusive Elektro-, Schreiner- und Fliesenlegearbeiten bietet die Firma durch die Einbindung von Subunternehmern an.

Insgesamt war die Neuausrichtung ein voller Erfolg. Weit über die Hälfte aller Angebote an die ganz überwiegend private Klientel kommt als Auftrag zurück. Und mit über zwei Monaten werden Auslastungszeiten erreicht, die in der Branche schon seit

Jahren nicht mehr selbstverständlich sind. Also rundherum zufrieden? Keineswegs, Volker Fey hat schon wieder neue Optimierungsideen. So sollen z. B. die Ausstellungsbäder und Küchen im Haus mit einem gemeinsam mit einer Fachfirma selbstentwickelten elektronischen Informationsterminal versehen werden. Der Kunde kann sich so unverbindlich umschaun, Preise vergleichen und auswählen, ohne sich sofort von einem Verkäufer bedrängt zu fühlen. Außerdem soll der Verkaufsbereich mit einem Monitor ausgestattet werden, der den Eltern einen Blick in die Kinderecke ermöglicht und so mehr Ruhe ins Verkaufsgespräch bringt. □



**Starkes zweites Standbein: Mit 18 Küchen vom Retrotrend bis zum noblen Luxus hat das SHK-Unternehmen für jeden was dabei**