

Großhandels-Partnerschaftskonzept für Installateure

# Profitabel für alle

Viele Sanitärinstallateure schicken ihre Kunden oft alleine in die Bäderausstellung des Fachgroßhandels und überlassen ihn dort auf Geheiß oder Verderb dem Berater. Das Großhandelshaus Tillmanns-Gayer hat hierauf reagiert und bietet interessierten Installateuren ein interessantes und kostenfreies Partnerschaftskonzept an, das im Handwerksbetrieb für höhere Umsätze sorgen soll.

Vor allem in kleineren SHK-Handwerksbetrieben, wo der Chef selbst auf der Baustelle mitanpacken muß, herrschen Zeitknappheit und Kapazitätsprobleme. Da diese Betriebe meist auch über keine eigenen Bäderstudios verfügen, werden die Kunden in der Regel an einen oder mehrere Großhändler mit Ausstellungsräumlichkeiten verwiesen. Dort bleiben sie dann dem Geschick (oder Ungeschick) des Beraters überlassen, der mit den Räumlichkeiten des Endverbrauchers nicht vertraut ist. Außerdem weiß er nicht, was Kunde und Handwerker im ersten Gespräch vor Ort miteinander besprochen haben und in welche Richtung die Beratung lief. Was tun? Statt nun zu versuchen, die Installateure umzuerziehen, bietet das Frankfurter Fachgroßhandelshaus Tillmanns-Gayer ein Partnerschaftskonzept an, das dem Handwerker hilft, diesen Engpaß erfolgreich zu meistern.

## Großhandelsberater von Anfang an dabei

Kommt ein Kunde mit dem Wunsch einer Badumgestaltung auf den Sanitärinstallateur zu, hat der Handwerker verschiedene Möglichkeiten zu reagieren: So kann er zum Beispiel alles in die eigene Hand nehmen oder den Kunden alleine in die Großhan-

delsausstellung schicken. Im Rahmen des Partnerschaftskonzeptes von Tillmanns-Gayer läuft dies anders. Hier vereinbart der Handwerker unmittelbar nach der Kontaktaufnahme des Kunden das erste Beratungsgespräch im Bad des Endverbrauchers gemeinsam mit dem Fachberater des Großhandels. Auf diese Art ist der Großhandelsberater von Anfang an mit im Boot und lernt so Geschmack und Wünsche des Kunden kennen. Außerdem kann er mit seinen verkäuferischen Kenntnissen sowie mit seinem Wissen um Gestaltung, Farben, Formen etc. die oft eher technisch ausgeprägte Beratungskompetenz des Installateurs im Bedarfsfall optimal ergänzen. An dieser Phase nimmt der Großhandelsberater nicht nur die Abmessungen des Bades auf, sondern es findet meist schon ein



Mit Hilfe einer Präsentationsmappe erläutert Hans Dieter Rosenberger interessierten Installateuren den Ablauf der gemeinsamen Kundenberatungsaktivitäten

erster Gedankenaustausch und eine Art Grobplanung statt. Es entstehen Ideenskizzen. Am Ende der Beratung steht dann die Terminvereinbarung zum Gespräch in der Badausstellung des Großhändlers. Idealerweise sollten auch diese nächsten Schritte

## Die täglichen Aufgaben des Sanitär-Installateurs:



Abbildung: Tillmanns-Gayer

von ein und demselben Großhandelsfachberater durchgeführt werden. In der Praxis des mittelständischen Handelshauses Tillmanns-Gayer wird es aus personellen Gründen aber oft so sein, daß ein (bad)geschulter Außendienstmitarbeiter (ADM) mit dem Handwerker zunächst vor Ort beim Endverbraucher ist. Die nächste Phase überläßt der ADM dann einem der beiden Ausstellungsberater, wobei er mindestens zu Beginn des zweiten Gesprächs zur „Übergabe“ dabei ist.

## „Abschlußquote von über 90 %“

Endkunde und Ausstellungsberater planen nun gemeinsam das „Traumbad“ mit Magnetplaner und Schablonen auf den vorbereiteten Skizzen mit Grundrissen und Ansichten der vorhandenen Räumlichkeit. Falls die 2D-Planung bereits beim ersten Gespräch erfolgt ist, kann stattdessen dann die bereits ausgearbeitete 3D-Planung durchgesprochen werden. Ist die Zusammenstellung der gewünschten Sanitärprodukte erfolgt, wird der Kunde im Rahmen einer sogenannten Umfeldberatung allgemein über Fliesen, Dekoration, Deckenkonstruktion, Beleuchtung etc. informiert. Der Großhändler bietet diese Produkte aber nicht an. Auf Basis des Kundengesprächs erhält nun der Installateur automatisch Auftragsbestätigung oder Angebot mit Verkaufs- und Nettopreisen sowie bei Bedarf eine 3D-Computerbadplanung.

**Nehmen Sie den Experten von  
TILLMANN-GAYER  
als Ihren Freien-Mitarbeiter  
- ohne Gehaltsansprüche -**

- Gemeinsame Besichtigung vorort mit Aufmaß
- Gemeinsame Beratung des Kunden
- Ermittlung des Kunden-Wunsches

Beratung und Empfehlungen durch Sie und unseren Experten.  
Entwicklung von Problemlösungen sofort an der Baustelle.



Abbildung: Tillmanns-Gayer

### Auch ein Mittelständler muß kämpfen

Für den Großhändler Tillmanns-Gayer verhält sich die zusätzliche Dienstleistung natürlich nicht kostenneutral. Doch Geschäftsführer Hans-Walter Holst sieht in diesem Partnerschaftskonzept die Chance, zunächst seinen Kunden, den Installateuren, zu helfen, bessere Geschäfte zu machen. Und er geht dann davon aus, daß dieser Einsatz mit einer stabilen, langfristigen und intensiven Geschäftsbeziehung honoriert wird. Denn eins ist klar: Vor allem der mittelständisch geprägte Handel muß sich in Anbetracht des starken Verdrängungswettbewerbs neue Konzepte und Ideen einfallen lassen, um zu überleben und dem dreistufigen Vertriebsweg treu zu bleiben. Holst ist deshalb

auch ein Verfechter der „Aktiven“, wo über 30 Sanitär- und Heizungsgroßhändler des Wupper-Rings sich zum Ziel gesetzt haben, mit und für Handwerker aktiver Markt zu machen. So soll die Bekanntheit verkaufsaktiver Handwerksbetriebe in den jeweiligen Regionen gesteigert und ihnen mehr Kunden zugeführt werden. Bundesweit liegt die Zahl der „Aktiven“ bei über 500 SHK-Handwerksbetrieben.



*Auch nicht alltägliche Materialien für Waschtische, wie Corian, gehören zum Repertoire von Fachberater Harald Hackenbroich*

Der Großhändler legt keinen Wert darauf, seine kostenfreie Dienstleistung als den „Stein der Weisen“ zu verkaufen. Es handelt sich lediglich um ein Angebot zur aktiven Verkaufsunterstützung seiner Kunden ohne weitergehende Verpflichtungen. Jeder Installateur kann selbst und ohne Zwang entscheiden, ob er das Partnerschaftskonzept in Anspruch nehmen möchte. Wer eine eigene Bäderausstellung hat und/oder die Badberatung selber professionell abwickelt, wird es eher nicht brauchen. Handwerker

### 1827 gegründet

Die Gründung der heutigen Tillmanns-Gayer Eisenhandels-Gesellschaft reicht zurück ins Jahr 1827, als Isaac Tillmanns nach seiner Heirat mit Julie Ficus das Geschäft seines Schwiegervaters übernahm. Seit 1984 ist Hans Walter Holst Geschäftsführer des mittelständischen Sanitär- und Heizungs-Fachgroßhandelshauses, das Mitglied im E/D/E ist und mehr als 30 Mitarbeiter beschäftigt. Das Lager umfaßt etwa 1800 m<sup>2</sup> und die Bäder-Ausstellung etwa 250 m<sup>2</sup> Fläche. Aufgrund der zentralen Frankfurter-Citylage (60311 Frankfurt, Lange Str. 18; Fax: 0 69/92 00 16 50) ist das Gebäude für die Kunden in der direkten Umgebung im Bedarfsfall praktisch und schnell erreichbar.



Und wie effektiv ist das ganze? Hans Dieter Rosenberger, der geistige Vater des Partnerschaftskonzeptes und seit Anfang 1996 mit der Umsetzung in dem Frankfurter Traditionshandelshaus beschäftigt, hat bereits Praxiserfahrungen bei der Firma Kraft in Usingen gesammelt: „Wir haben festgestellt, daß die Abschlußquote der Endkunden sehr hoch ist und schätzen sie auf über 90 %. Hinzu kommt, daß in vielen Fällen auch höherwertigere Materialien wie Corian oder Mineralguß verkauft wurden. Selbstverständlich muß sich das Verkaufsgespräch aber immer mit dem verfügbaren Budget des Kunden orientieren.“ Ein weiterer Vorteil des Partnerschaftskonzeptes sei die gesteigerte Zufriedenheit des Endkunden, der seine positiven Erfahrungen Freunden und Bekannten weitererzählt. „Auf diese Weise erreicht der Installateur nicht nur eine verstärkte (Stamm)Kundenbindung sondern hat auch Chancen in Bezug auf neue Aufträge. Und zudem kostet ihn das komplette Dienstleistungspaket keinen Pfennig“, erläutert Rosenberger.

mit geringem Zeitbudget und wenig Erfahrung sollten das Angebot nicht aus Gründen falscher Angst vor einer Abhängigkeit oder aus falschem Stolz pauschal ablehnen. Denn probieren geht bekanntlich über studieren und warum sollte man einen

Großhändler nicht (kostenlos) für sich arbeiten lassen, wenn er es professionell angeht und im Installationsbetrieb für mehr Umsatz sorgt? Es versteht sich dann natürlich auch von selbst, daß der zufriedene Handwerksbetrieb das Engagement seines Großhändlers im marktgerechten Rahmen honoriert. JW