

Neue Marketingoffensive
der Franchisegruppe Bad & Heizung

Die 9-Sterne-Garantie

Ende März beginnen die 75 Mitglieder von Bad & Heizung mit der Markteinführung einer sogenannten 9-Sterne-Garantie. Einer Bündelung von Qualitäts- und Garantieverprechen, für deren Erfüllung die Unternehmen und neun deutsche Markenhersteller mit ihrem guten Namen einstehen.



Anlässlich der SHK Essen informierte Klaus Wagner, Geschäftsführer der Systemzentrale, über eine neue Marketingkampagne der Franchisegruppe Bad & Heizung unter dem Namen 9-Sterne-Garantie. Neben hohen Qualitätsmaßstäben bei der Beratung, Planung und Ausführung von Bädern, Heizungen und Solaranlagen in Generalunternehmensform benennt sie ungewöhnlich präzise einige Leistungsmerkmale der Mitgliedsunternehmen.

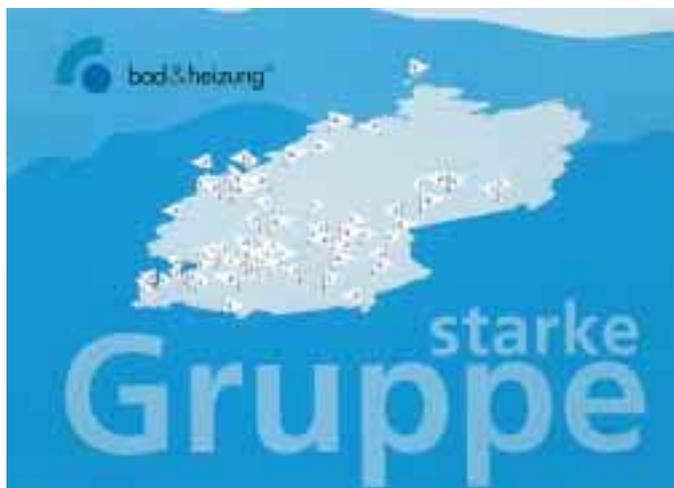
Gutschein für ein Erholungswochenende in Höhe von bis zu 500 DM. Gegen die Angst des Kunden vor Schmutz und Dreck während der Badarbeiten führen die Mitgliedsbetriebe ihren selbst auferlegten Ehrenkodex ins Feld. Sie versprechen sauber zu arbeiten und die Einrichtung des Kunden während der Montage zu schützen. Zusätzlich erfolgt grundsätzlich nach Abschluss aller Arbeiten eine Endreinigung. Reklamiert der Kunde trotzdem eine berechnete Verunreinigung und ist diese nach einer angemessenen Frist nicht beseitigt, so übernimmt der Bad & Heizung-Betrieb im Rahmen der 9-Sterne-Garantie Reinigungskosten bis zu 1 Prozent der Auftragssumme.

Mit neun konkreten Versprechen wollen die Bad & Heizung-Betriebe Kunden die Angst vor Umbaumaßnahmen nehmen

Außerdem gewährleistet der Bad & Heizung-Betrieb für seine Handwerksleistung und die eingebauten Markenprodukte eine dreijährige Mängelfreiheit und Gebrauchsfähigkeit. Die Gewährleistungsfrist für Verschleißteile und Reparaturen beträgt 12 Monate. Für die Produkte der neun angeschlossenen Markenhersteller besteht eine 10jährige Nachkaufgarantie. Alle angeschlossenen Unternehmen unterhalten einen umfangreichen Kundendienst, dessen Leistungsfähigkeit in der Kundenpflege durch diese Zusagen unterstrichen wird.

Konkrete Zusagen

Darunter fällt die absolute Termintreue. So verpflichtet sich der Bad & Heizung-Betrieb den verbindlichen Endtermin, den der Kunde nach Abstimmung aller Details bestätigt erhält, unbedingt einzuhalten. Wird der Endtermin dennoch überschritten, so bekommt der Kunde einen Gutschein für ein Abendessen in Höhe von bis zu 200 DM. Verzögert sich die Fertigstellung um mehr als drei Tage und ist eine Nutzung des Werkes nicht möglich, so erhält der Kunde einen



Alle 75 Mitgliedsunternehmen beteiligen sich an der neuen Marketingaktion

Gegen Umbauängste

„Die Marketingoffensive ist die logische Konsequenz aus dem Streben der Partnerbetriebe nach einem überdurchschnittlich hohen Leistungsstandard“, so Klaus Wagner. Denn die Mitglieder

* Bad & Heizung, Oberböhringer Str. 27, 73312 Geislingen/Steige, Fax (0 73 31) 6 10 43



Mit Hausmessen in jedem Bad & Heizung-Unternehmen startete die 9-Sterne-Garantie am 20. März bundesweit

Vorne dabei

Als Erfahrungsgruppe besteht Bad & Heizung bereits seit rund zwanzig Jahren. Seit 1990 wird das komplette Konzept, das von fünf SHK-Handwerksunternehmen zunächst detailliert in der Praxis erprobt wurde, in Form eines Franchisesystems an andere Betriebe weitergegeben. Zur Zeit gehören 74 Unternehmen in Deutschland und eines in Österreich der Gruppe an. Ihr gemeinsamer Außenumsatz beträgt rund 350 Millionen DM. Erklärtes Ziel ist die Marktführerschaft durch Qualitätsführerschaft. Von der Redaktion „Die Geschäftsidee“, die branchenübergreifend 438 Franchise-Ideen einer Prüfung unterzog, wurde Bad & Heizung 1997 auf Platz 8 der besten Systeme in Deutschland gesetzt.

wüßten aus Erfahrung, daß über die Hälfte möglicher Kunden aus Angst vor Ärger und Enttäuschungen Umbauentscheidungen nicht trafen. Da liegt es doch nahe, diesen Kunden durch Betonung von Leistungen, die in den angeschlossenen Unternehmen zum überwiegenden Teil sowieso gang und gäbe sind, Sicherheit zu vermitteln. Dem neuen Konzept, das mit allen Mitgliedern intensiv diskutiert und teilweise gemeinsam entwickelt wurde, haben sich entsprechend alle Betriebe ausnahmslos angeschlossen. Außerdem sind die Markenhersteller Dornbracht, Duravit, Geberit, Hansa, Hoesch, Hüppe, Schock, Solvis und Viessmann mit im Boot. Sie unterstützen Bad & Heizung fachlich, logistisch, marketingmäßig und finanziell bei der Vermarktung und Erfüllung der 9-Sterne-Garantie. Deren flächendeckende Markteinführung startete am 20. März mit bundesweiten „Geburtsstagspartys“. Das sind speziell konzipierten Hausmessen der Bad & Heizung-

Betriebe. Pressegespräche, Attraktionen wie Fallschirmspringer, Theatergruppen arrangierten die Mitglieder je nach ihren Möglichkeiten. Begleitet wurde und wird die Aktion mit Großflächenplakaten, Gemeinschaftsanzeigen in der Wohnkulturpresse, Anzeigen und Beilagen in der regionalen Presse und einem großen Gewinnspiel. Ein spezielles 9-Sterne-Bad zum Preis von 9999 DM ist ein Thema der umfassenden Kam-



Fachgerecht geplant und montiert, sauber geputzt und pünktlich übergeben die Fachbetriebe ihre Bäder eigentlich schon immer – nur wird's jetzt in der Öffentlichkeit gezielt betont

pagne. Weil die neue Garantie nicht zuletzt einen Qualitätsstandard definiert, dem sich Führung und Mitarbeiter aller Mitgliedsunternehmen im gesamten Prozeß der Auftragsabwicklung fügen müssen und wollen, begleitet ein Schulungspaket für die Entwicklung der Mitarbeiterteams vor Ort die Einführung der neuen Marketingkampagne. Das soll für einen zusätzlichen Energieschub in den Betrieben sorgen. □