

## Wettbewerb Warum Baumärkte so erfolgreich sind

Wenn man folgende, wahre Begebenheit gelesen hat, kann man besser verstehen, warum wir als Handwerksbetrieb mit 11 Mitarbeitern und kleiner Ladenausstellung im Wettbewerb zu den Baumärkten immer mehr an Boden verlieren. Leider handelt es sich um keinen Einzelfall.

Am 27. 8. 98 bestellten wir bei der Firma Meusch, Bädercollection, per E-Mail einen Duschvorhang mit Vorhangstange und Vorhangringen. Nach zweimaliger telefonischer Nachfrage und der Auskunft: „Auftrag wird bearbeitet“, schrieb ich am 16. 9. 98 um 8.20 Uhr ein Fax mit der Bitte um eine Stellungnahme. Um 15.16 Uhr rief ich dann auch noch mal an, und eine für unsere Postleitzahl zuständige Sachbearbeiterin teilte uns mit, daß das E-Mail nicht angekommen ist und das Fax ihr gerade erreicht wird. Ich schildere ihr nochmals die Umstände und bitte dringendst die Ware an uns abzuschicken, wobei diese Sachbearbeiterin dann meint, daß dies noch diese Woche, sprich KW 38, geschehen soll. Am 22. 9. um 13.54 Uhr teilte mir diese Sachbearbeiterin dann mit, daß das Paket am Montag 21. 9. von ihnen zu UPS weitergegeben wurde. Am Donnerstag 24. 9. um 11.12 Uhr, nachdem UPS ein anderes Päckchen brachte, rief ich erneut unsere Sachbearbeiterin an. Jetzt möchte sie mir den UPS-Auftrag durchfaxen, den wir heute noch nicht haben.

Am 25. 9. 98 war UPS wieder da, wieder ohne Meusch-Paket. Um 9.31 Uhr reklamierte ich zum nächsten Mal und meinte dann, daß sie mich entweder furchtbar „verarscht“ oder mich anlügt und wollte ihren Vorgesetzten sprechen, der leider in ei-

nem Geschäftsgespräch ist. Um 12.17 Uhr war dieser Vorgesetzte immer noch in diesem Gespräch, und Vertretungen gab es sonst keine, weil die auch alle dort sitzen. Aber um 13.00 Uhr ist Wochenende und wenn er bis dahin nicht zurückgerufen hat, muß ich halt bis Montag warten. Ich wurde dann doch etwas lauter und erklärte ihr, daß ich keinem Menschen heute mehr erklären kann, daß man auf solche Artikel, die in jedem Baumarkt oder Discountladen reihenweise im Regal liegen und griffbereit zur Mitnahme sind, bei uns 6 Wochen Lieferzeit hat. Jetzt möchte sie also bei UPS anrufen und nachfragen, wo das Paket bleibt und will mir dann Bescheid geben.

Um 12.23 Uhr ruft sie mir zurück, teilt mir mit, daß UPS eine so große Auftragslage habe und deshalb mit den Auslieferungen im Verzug sei. Das Paket müsse aber jeden Augenblick bei uns eintreffen, da es am Dienstag an UPS weitergeleitet wurde und am Mittwoch von UPS abgenommen wurde. Ich wies diese Dame dann darauf hin, daß ich weiterhin auf einen Anruf von einem ihrer Vorgesetzten warten werde, und es jetzt besser ist, unser Gespräch zu beenden, bevor sie noch mehr durcheinander bringt, da zuerst das Paket am Montag bei UPS war und jetzt auf einmal erst am Mittwoch. Darauf erklärt sie mir wörtlich: „Ja, ich komme schon ganz durcheinander, und das alles nur wegen diesen drei Artikeln.“

Ich hoffe nur, daß diese Dame ein festes Gehalt bezieht, bei dem es egal ist, ob die Firma Meusch etwas verkauft oder nicht.

Während ich diesen Brief schreiben klingelt es und siehe da, ein Paket von der Firma Meusch wird mir überreicht. Und stellen Sie sich vor, die ganze Lieferung ist nun tatsächlich komplett eingetroffen.

**Tanja Bitzer**  
72461 Albstadt-Tailfingen

## England Vorwandinstallation einmal anders

Hier ein kleiner Beitrag für die Schmunzelecke! Schon mal was von Fließrichtung, Gefälle, Dimensionierung oder gar einer DIN gehört? Diese Hausentwässerung fanden wir im Süden Englands.

**Johannes Grüninger**  
70376 Stuttgart



ten. Vielmehr holen sie sich die Beratung im Fachbetrieb und die Ware im Baumarkt. Das ist aber anscheinend dem Hersteller egal, er hat seine Ware ja verkauft.

In dieser Zeit des zusammenwachsenden Europas, des gemeinsamen Marktes und der Tatsache, daß andere Mütter auch schöne Töchter haben, sollte sich ein Hersteller sehr genau überlegen, ob er seinem Kunden

## Keramag Baumarktpräsenz stört Zusammenarbeit

Beim Lesen des Fachgesprächs in der SBZ 18/98 drängt sich mir der Eindruck auf, daß Herrn Dr. Wagner nicht die inzwischen ständige Baumarkt-Präsenz seiner Produkte stört, sondern daß er darauf angesprochen wird. In unserem Raum sind Produkte von Keramag in den Regalen aller großen Baumärkte vertreten, so daß wir uns dieser Thematik täglich stellen müssen. Die ständige Baumarkt-Präsenz von Markenwaren, die eigentlich im dreistufigen Vertriebsweg vertrieben werden sollten, stört die Zusammenarbeit gewaltig.

Ob beim Verkauf im Fachgeschäft oder beim Einbau durch unseren Fachbetrieb, ständig werden wir mit den Preisen des Baumarktes konfrontiert. Immer seltener sind die zunehmend preissensiblen Kunden bereit, unsere Mehr-Leistung zu vergü-

Installateur, der berät und installiert, empfiehlt und installiert, diese Störungen zumutet. Wie Herr Dr. Wagner richtig bemerkt, müssen Unternehmen vom Markt, also von der Kundenseite gesteuert werden.

Wenn die Keramag den Installateur weiterhin als Kunden haben will, sollte er hierbei aber bitte nicht vergessen, daß dessen Wünsche nicht nur gute, verkaufbare Produkte zu angemessenen Preisen sind. Denn alle Bestrebungen in diese Richtungen helfen uns gemeinsam – dem Hersteller, dem qualifizierten Großhandel und uns als Installateure – nicht weiter, wenn diese Produkte ebenfalls im Baumarkt erhältlich sind.

**Michael Springl**  
85053 Ingolstadt

## Leserbriefe

Meinungen, Kommentare zu Beiträgen bitte möglichst per Fax an die SBZ-Redaktion unter

(07 11) 63 67 27 43