

Die Mappe

Deutsche Malerzeitschrift

12/96

Firmenauftritt
Konsequent
kundenorientiert

Sonderdruck



Konsequent kundenorientiert

Kreativ und kompetent: Leitlinie des Malerbetriebs Erwin Schröter GmbH in Stuttgart, an dem nur die Mitarbeiterzahl durchschnittlich ist. Drei Jahre nach unserem ersten Besuch (Heft 12/93) zeigen wir, wie man mit kontinuierlichem Wandel des Firmenbilds flexibel auf Marktsituationen reagiert, alte Kunden bindet und neue gewinnt.

Details herausarbeiten

Ins Auge fällt die renovierte Fassade des elterlichen Wohnhauses, Baujahr 1933, in dem Malerbüro und Beratungsstudio untergebracht sind. Sie fügt sich ein in die Zeile der freistehenden Einfamilienhäuser der Schumannstraße im Stuttgarter Ortsteil Botnang, ist aber auch kontrastreicher Blickfang zu den Nachbargebäuden. Passanten spüren die gestaltende Handschrift des Malers, der in dezenter Farbgebung bewußt Akzente setzt: Hell rosé gestrichene Fassadenfläche, grau abgesetzte Fensterfaschen und -gesimse und ein transparenter Glas-Windfang als einladender Eingang zu Studio und Malerbüro.

Der Anlaß für den Umbau? Erwin Schröter (41): »Es ist ein Merkmal unserer Firma, daß alle Details die wir realisieren, gewachsen sind und zu uns passen. Es geht mir darum, nicht hektisch zu reagieren,

sondern Dinge langfristig zu beobachten und Möglichkeiten zur Umsetzung in unsere Tätigkeiten zu finden.«

Und es funktioniert: Passanten der unmittelbar vor dem Haus gelegenen Bushaltestelle zeigen Interesse, Autofahrer werfen beim Vorbeifahren einen Blick auf die Fassade. Der Zuspruch ist meßbar. Waren früher drei bis vier Termine pro Woche im Kundenberatungsraum die Regel, hat sich die Zahl jetzt verdoppelt.

Qualitatives Wachstum

Bei der Übernahme des elterlichen Betriebs vor zehn Jahren war es Ziel, nur so zu expandieren, daß es für den Chef stets möglich ist, die Mitarbeiter ohne zusätzli-



Erwin Schröter bei der Kundenberatung

che Anstellung eines Meisters zu führen. Erwin Schröter: »Damit ist neben der Beziehung zur handwerklichen Leistung der intensivere Kundenkontakt gewährleistet. Der Kunde muß spüren, daß sein Auftrag von uns allen geschätzt wird. Er ist der eigentliche Arbeitgeber für meine Mitarbeiter. Eine Tatsache, die in Hochkonjunkturzeiten vernachlässigt wurde.«

Auch bei unserem zweiten Besuch begleiten wir den flinken Schwaben bei Objektterminen, die seine Auftraggeberstrukturen widerspiegeln: ca. 80% Privatkundschaft sowie Banken, Wohnungsbau- bzw. Verwaltungsgesellschaften und Versicherungen.

Erste Station: Ein Höhepunkt der letzten Monate ist das galerieartige Treppenhaus der Wohnbau Selbsthilfe in der Klingelstraße 7 in Stuttgart-Botnang. Ergebnis einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit dem Künstler Tobias Kammerer (28),

Vor und nach der Fassadenrenovierung
1995: Das elterliche

Wohnhaus wirkt heute als Visitenkarte für bewußtes Gestalten





die den Anspruch von »Kunst am Bau« erfüllt. Ausgeführt in mineralischen Kalk-Lasurtechniken, überziehen abstrakte Farben- und Formenspiele die Wände der vier Etagen, an denen der Betrachter im Fahrstuhl langsam vorbeifährt.

Definierte Leistung

Stichwort Preisdruck: Während der Fahrt zum nächsten Kunden zitiert Erwin Schröter sinngemäß den Sozialreformer John Ruskin, der im vergangenen Jahr-

Einschiebbar in Aluminium-Profilen: Die Musterkollektion umfaßt inzwischen über 300 Malertechniken



Einladend: moderner Windfang als Eingang zu Büro und Studio



Querschnitt: An den Flurwänden, auf nicht einmal 10 m² Grundfläche, empfängt den

Besucher ein kreativer Mix an bestens gestalteten Malertechniken

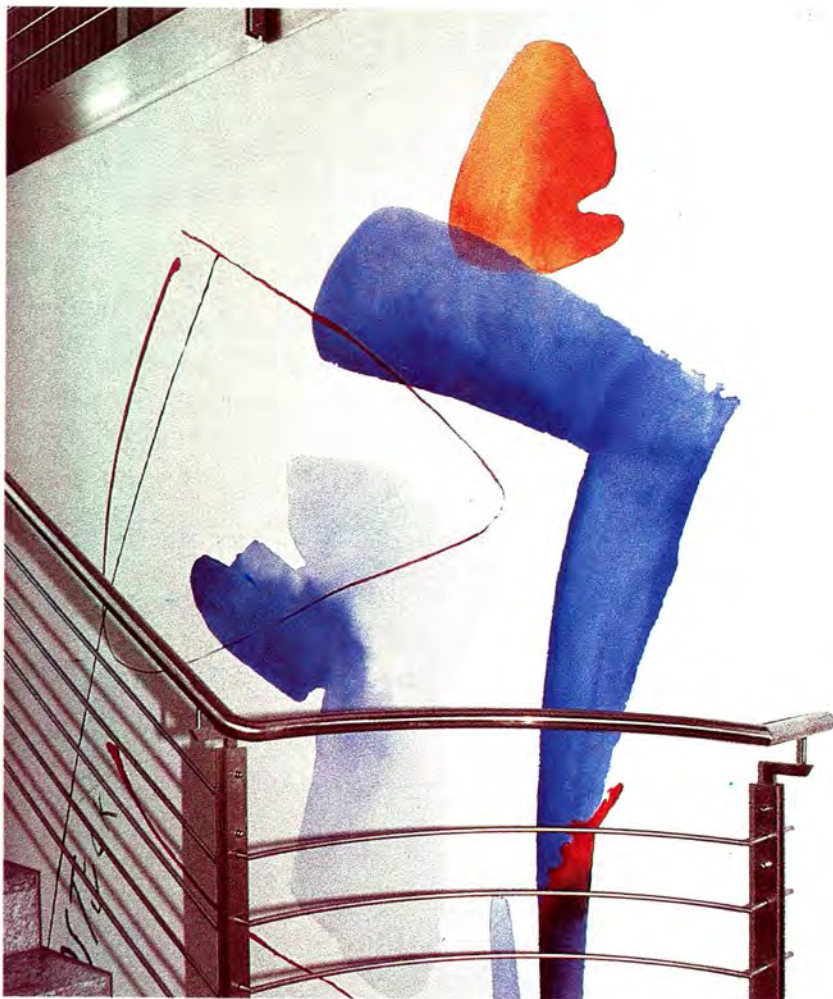
Erwin Schröter GmbH

Schumannstraße 26
70195 Stuttgart (Botnang)
☎ (07 11) 69 24 98
FAX (07 11) 69 42 10

Geschäftsführer:
Malermester Erwin Schröter
3 Mitarbeiter
Marija Schröter (Büro)

Leistungsprogramm:

- Sämtliche Malerarbeiten
- Fassadenreinigung
- Fassadenbeschichtung
- Kreative Oberflächen
- Moderne Wandbeläge
- Bodenbeläge
- Heimtextilien
- Zierprofile
- Gestaltungsberatung



zum Ziel führen.« Zum Beispiel im Wohnzimmer eines Zahnarztheopaares, das wir inzwischen erreicht haben. Schmuckstück ist ein runder Kamin aus Edelstahl, der über der Feuerstelle in einer dekorativen Marmorimitation weitergeführt wird – Kompromiß zwischen Funktion und Ästhetik. Die Rundung ist gewebearmiert, um die beim Heizen entstehenden Spannungen aufzufangen und ohne Risse abzuleiten. Die dekorative Oberfläche, die mit der Inneneinrichtung harmoniert, ist pflegeleicht. Nicht nur wir kommen in den Genuß einer Kunden-Rundfahrt: Zufriedene Kunden gestatten es immer öfter, daß Interessenten mit Erwin Schröter auf einen Abstecher vorbeikommen.

Der Firmenslogan als Fazit, von Altgeselle Janko Prevalsek (30 Jahre Betriebszugehörigkeit) auf den Punkt gebracht: »Wir wollen immer so gut arbeiten, daß wir immer wieder kommen dürfen!«

Handwerkliche und künstlerische Kooperation: Lasurtechniken und Wandgestaltung von Tobias Kammerer

Prickelnder Gruß zum Abschied: »Wir würden uns freuen, wenn wir auch in Zukunft Ihr Vertrauen bekommen ...«

hundert folgende Weisheit formulierte: »Es gibt kaum etwas auf der Welt, das nicht irgend jemand schlechter machen und billiger verkaufen könnte. Die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Machenschaften. Es ist unklug, zuviel zu bezahlen, aber es ist noch schlechter, wenig zu bezahlen. Wenn Sie zuviel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zuwenig bezahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand oder die Leistung die zuge dachte Aufgabe nicht erfüllen kann.«

Man kann es salopper formulieren: Wie die Bezahlung, so die Bemalung. Dringendes Anliegen ist es, Auftraggebern vorher die zu erbringende Leistung in Form des Kostenvoranschlags transparent und detailliert aufzulisten. Die Leistung muß überprüfbar sein. Und übersteigen die vorgelegten Zahlen den Kostenplan des Kunden, gilt die Devise: »Reden Sie mit uns. Es gibt immer verschiedene Wege, die

