

Unser Partner erhält Marketingpreis.

Die Sonne schreibt keine Rechnung.

Interview mit der Geschäftsführung der Firma Kleinhelleforth Montage GmbH, Reinhold und Maik Kleinhelleforth, anlässlich der Verleihung des Marketingpreises 2010 für das Deutsche SHK Handwerk



Lieber Reinhold, lieber Maik, zunächst möchte ich Ihnen und dem gesamten Team zur Verleihung dieses, in der SHK Branche begehrten, Preises ganz herzlich gratulieren.

„Der Marketingpreis“, so ist im Extrablatt der SI-Information zu lesen, „ist eine Auszeichnung für kundenorientierte SHK Betriebe.“



Frage: Zunächst eine Frage zum besseren Verständnis für unsere Leser. Was und wer steht hinter SI-Information?

Maik K.: SI-Information ist das Magazin für Unternehmer der SHK Branche, wobei SHK für Sanitär, Heizung und Klima steht. Der Chefredakteur, Mathias Müller, ist im September 2009 auf uns zugekommen und hat

uns gefragt, ob wir uns um den Marketingpreis für 2010 bewerben wollen.

Frage: Sie haben sich nicht nur beworben, Sie haben den Preis auch erhalten! Für meine Begriffe ein Start/Ziel-Sieg oder wie sehen Sie das?

Reinhold K.: Auf diese Frage möchte ich gerne antworten. So einfach „Start und Sieg“ war das ganz bestimmt nicht. Es war ein langer und oft steiniger Weg bis zum Marketingpreis. Nicht nur, dass es in Deutschland über 40.000 Heizungsfachbetriebe gibt, von denen ein Großteil den Preis auch gerne haben will, es ist vor allem ein steiniger Weg, weil wir aus einer sehr ungünstigen und existenzbedrohenden Lage gestartet sind.

Frage: Herr Kleinhelleforth, Sie sprechen von einer „existenzbedrohenden Lage“. Wie kam es dazu?

Reinhold K.: Den Betrieb habe ich vor gut 30 Jahren aufgebaut. Ab 1992 kam, nach seiner Ausbildung, dann mein Sohn Maik als erster Mitarbeiter mit dazu. Damals hatten wir einen richtigen „Bauchladen“, d.h. wir haben bei Heizung und Sanitär sehr viele Produkte und Dienstleistungen

angeboten. Wir waren gut im Geschäft und hatten für unsere fünf Mitarbeiter immer gut zu tun. Bis zum Jahr 2002. Da blieben plötzlich die Aufträge aus. Bald gab es so wenig zu tun, dass wir für unsere Mitarbeiter Kurzarbeit beantragen mussten. Für uns alle, vor allem für die Familien der Mitarbeiter, keine leichte Zeit.

Frage: Wie haben Sie gegengesteuert?

Maik K.: Wir standen mit dem Rücken zur Wand und sagten uns, dass es so nicht weitergehen könne. Das hört sich jetzt sicher unverständlich an, dennoch, im Nachhinein betrachtet, war dieser Auftragseinbruch, das Beste was uns passieren konnte. Als erstes haben wir überlegt, was die Ursachen für den Auftragsrückgang waren. Dabei geholfen hat uns ein Seminar für Unternehmensplanung. Im Ergebnis wurden zwei Dinge umgesetzt: Wir haben unseren „Bauchladen“ aufgelöst und uns auf

erneuerbare Energien

spezialisiert. Dabei haben wir uns konsequent für qualitativ hochwertige Produkte entschieden. Eines haben wir erkannt: Wenn wir uns von unseren Mitbewerbern abheben wollen, dann müssen wir unseren Kunden mehr bieten.

Frage: Faktisch die drei AAAs?

Anders Als Andere

Maik K.: Ganz genau, das ist der Punkt. Wir wollten durch eine besondere Leistung unseren Kunden zeigen, dass Handwerk mehr ist als einfache, günstige Heizungsanlagen zu bauen. Schnell haben wir auch erkannt, dass die herkömmlichen, fossilen Energieträger immer teurer werden. Daher bauten und bauen wir unseren Kunden nur umweltfreundliche und ressourcenschonende Heiztechnik ein. Die Sonne spielt bei dieser Technik eine besondere Rolle.

Frage: Wieso gerade die Sonne?

Reinhold K.: Die Sonne schickt uns jeden Tag 3000-mal mehr Energie auf die Erde als die Menschheit weltweit an Energie verbraucht. Seit vielen Jahren steht uns die Technik zur Verfügung, diese Energie zu nutzen, sei es zum Heizen, der Warmwasserbereitung oder zur Stromerzeugung. Und das Schönste dabei ist, dass die Sonne keine Rechnung schreibt.

Anmerkung Frank Schneider:

Diesen Satz liest man auch auf Ihren Firmenfahrzeugen.

Die Sonne schreibt keine Rechnung.

Maik K.: Das ist richtig. Das ist unsere Botschaft. In zahlreichen Informationsveranstaltungen zeigen wir unseren Gästen, wie sie mit der Sonne bares Geld sparen und dabei die Umwelt schonen. Wenn wir Interessenten ihr persönliches Konzept für eine Energiesparheizung oder Photovoltaik-Anlage übergeben, dann laden wir sie dazu in unsere SolarBar

ein. Oftmals fahren wir dann noch zu einer unserer Referenzanlagen. Aus Interessenten wollen wir nicht nur Kunden gewinnen, wir wollen sie zu Partnern machen und das geht am besten über Vertrauen. Nicht ohne Stolz sagen wir, dass eine Großzahl von Aufträgen durch Weiterempfehlung durch begeisterte Kunden ins Haus kommt.

Frage: Was tun Sie, um Ihre Kunden zu begeistern?

Maik K.: Wir haben uns da sehr viel einfallen lassen, z.B. streichen wir, ohne dass es der Kunde vorher weiß, den Heizungsraum. Die Verblüffung bei unseren Kunden ist immer wieder schön zu sehen. Unsere Monteure nehmen sich auch viel Zeit, die Anlage (Regelung) den Kunden zu erklären. Lachende Kunden neben ihrer Anlage sind für uns der schönste Lohn. (Währenddessen zeigt mir Herr Kleinhelleforth viele solcher Referenzbilder)

Frage: Apropos Lohn. Nicht selten hört man, dass Ihre Anlagen teuer sind.

Reinhold K.: Mein Vater sagte oft zu mir: „Weil wir wenig Geld haben, müssen wir teuer kaufen...“ – will sagen, Qualität hat ihren Preis. Und gerade bei so langlebigen Produkten ist die Qualität sehr wichtig. Es sind nicht nur die Produkte allein, die in puncto Qualität top sein müssen. Genauso, vielleicht sogar noch mehr, kommt es auf die Mitarbeiter an. Nur gut ausgebildete, motivierte Mitarbeiter leisten eine Top-Arbeit. So investieren wir sehr viel in die Weiterbildung, moderne Maschinen, Geräte und Fahrzeuge.

stieren wir sehr viel in die Weiterbildung, moderne Maschinen, Geräte und Fahrzeuge.

Maik K.: Etwas Wichtiges möchte ich noch ergänzen, was mit dem Marketingpreis zu tun hat. Den Preis haben wir nicht zuletzt dafür bekommen, dass wir unseren Kunden etwas ganz Besonderes, in der Branche z.Z. Einmaliges anbieten – unsere

Zufriedenheitskarte.



Frage: Herr Kleinhelleforth, was hat es mit der Zufriedenheitskarte auf sich?

Maik K.: Von jedem Mitarbeiter unserer Firma gibt es eine Zufriedenheitskarte. Auf dieser Karte wird der Kunde gebeten, die Leistung in puncto Freundlichkeit und Qualität der handwerklichen Leistung nach dem Schulnotenprinzip einzuschätzen. Ist unser Kunde mit der erbrachten Leistung nicht zufrieden, kann er nach freiem Ermessen den Arbeitslohn kürzen, wenn nötig sogar bis auf null. Dies gilt für alle Aufträge bis 50.000,00 € Auftragswert!

Frage: Verstehe ich das richtig? Ihr Kunde braucht dann für den in der Rechnung stehende Betrag für die Arbeitsstunden nichts zu bezahlen?

Reinhold K.: Ja! So schaffen wir Vertrauen beim Kunden und sagen ihm, dass er sich auf uns verlassen kann. Unsere Kunden haben uns im letzten

SolarBar

Jahr die hervorragende
Durchschnitts-Note 1,34

gegeben. Gemessen an der Gesamtumsatzgröße und den nahezu 200 Aufträgen im Jahr sind die 538,- €, die abgezogen wurden, sehr gering. Dennoch verbuchen wir dies als „Lehrgeld“, weil wir hier lernen können, um noch besser zu werden. Das hat wohl auch die Jurymitglieder des Marketingpreises beeindruckt.



Kleinhelleforth Montage GmbH

Frage: Was bedeutet der Marketingpreis für Sie?

Maik K.: Dieser Preis ist in erster Linie eine Bestätigung dafür, dass wir auf dem richtigen Weg zu unseren Kunden sind. Unsere Kunden allein entscheiden mit Ihrem Vertrauen zu uns und in unsere Arbeit letztendlich darüber, ob wir ihnen den Nutzen bieten, den sie sich wünschen.

Reinhold K.: Dem ist nicht viel hinzuzufügen, außer, dass wir uns jeden Tag bewusst sind, dass unsere Kunden unser aller Gehalt bezahlen und dafür das Recht haben, eine anständige handwerkliche Leistung zu bekommen.

Der Marketingpreis ist dabei eine schöne Auszeichnung, auf die wir und unser ganzes Team sehr stolz sind.

Lieber Reinhold und lieber Maik, ich danke Ihnen für dieses Interview und wünsche weiterhin viele begeisterte Kunden, denen

die Sonne keine Rechnung schreibt.



Reinhold Kleinhelleforth & Maik Kleinhelleforth bei der Preisverleihung.

Schmiedestrang 22 • 33415 Verl
Telefon 052 46/8 38 91-0
Telefax 052 46/8 38 91-11
Mail info@solar-1a.de
www.solar-1a.de

Das Interview führte:
Frank Schneider
von *denkanstoss* • *Unternehmerberatung*
mit *Reinhold Kleinhelleforth*
und *Maik Kleinhelleforth*