

Der Leistungcheck von bauelemente-bau

Fenster ist nicht gleich Fenster!

Die Preise, zu denen manche Fensterhersteller ihre Produkte auf den Markt werfen, macht bisweilen sprachlos. Das Problem dabei ist, dass für einen Vergleich der Leistung in der Regel der nackte Preis für das Fenster herangezogen wird. Die Leistung, die Sie als Fensterhersteller für Ihre Handelskunden erbringen, geht jedoch weit über die reine Lieferung des bestellten Fensters hinaus. Wer nicht will, dass Äpfel mit Birnen verglichen werden, muss die Unterschiede zum Wettbewerb klar herausarbeiten, dafür sorgen, dass die eigenen Mitarbeiter sie verinnerlichen, damit sie auch gegenüber dem Kunden zum Ausdruck gebracht werden.

Nicht selbstverständlich

Hierzu ist es in einem ersten Schritt notwendig, dass Sie sich in Ihrem Unternehmen bewusst werden, welche Stärken und Besonderheiten, welche Kultur Ihren Betrieb auszeichnen, wie Sie Kundenorientierung verstehen und leben.

Ein hohes Qualitätsniveau setzt der Kunde stillschweigend voraus. Darüber hinaus eine reibungslose Logistik bei hoher Liefertreue sowie die Unterstützung bei seinen Werbe- und Verkaufsmaßnahmen.



Kurze Lieferzeiten auch für Sonderlösungen zum Einsatz im Denkmalschutz sind für den Bauelementehandel ein wichtiges Kriterium.

Viele Serviceleistungen, die tagtäglich für den Kunden erbracht werden, sind auf Grund der langjährigen Übung nicht nur in Ihrem Betrieb heute selbstverständlich. Dieser Leistungen gilt es sich angesichts des Wettbewerbsdrucks wieder mehr bewusst zu werden. Zudem muss dem Kunden vermittelt werden, auf welche Leistungen er rund ums »nackte« Produkt zurückgreifen kann.

In Sachen Qualität tun insbesondere die Mitglieder der RAL-Gütegemeinschaft gut daran, bei allen passenden Gelegenheiten stärker als bisher auf ihre zusätzlichen Anstrengungen in Sachen Gütesicherung hinzuweisen.

Eine pünktliche Belieferung sorgt dafür, dass der Kunde nicht unnötig Mitarbeiter bereithält. Eine Belieferung auf Gestellen und mit Mitnahmestapler bis hin auf die Baustelle spart ebenfalls Mitarbeiter und damit Zeit und Geld.

Unverzichtbare Helfer

Dankbar ist der Bauelementehandel zudem für eine möglichst rationelle, unkomplizierte und störungsfreie Auftragsabwicklung.

Hierfür sind entsprechende Softwarelösungen für den Handel heute unverzichtbare Werkzeuge. Mit ihnen können sämtliche Prozesse, angefangen bei der Erstellung der Angebote und Aufträge über die Konstruktion und Kalkulation bis hin zur Ressourcen- und Terminplanung der Montage, abgewickelt werden.

Produktkonfiguratoren sind hingegen als Ergänzung zu den üblichen Verkaufsunterlagen wie Prospekten ein nützliches Werkzeug, um dem Kunden die ganze Breite der Produktpalette samt Zusatzfunktionen noch während des Verkaufsgesprächs vorführen zu können. Lässt das vom Hersteller zur Verfügung gestellte Programm auch die Kalkulation und Preisfindung zu, dann können gleich Nägel mit Köpfen gemacht werden.

Darüber hinaus sollte die eigene Internetseite als rund um die Uhr erreichbare Anlaufstelle stärker genutzt werden. Über sie können dem Kunden alle wichtigen Produkt-Informationen zur Verfügung gestellt werden. Einige Hersteller bieten zudem ihren Händlern die Möglichkeit, sich über den aktuellen Stand ihrer Aufträge zu informieren.

Dies sind nur einige Beispiele für Leistungen, die es bei der Preisfindung mit zu bewerten gilt. Was freilich voraussetzt, dass sich alle Beteiligten dieser Leistungen rund ums Produkt auch wirklich bewusst sind. ■



Etliche Fensterhersteller setzen auf den passgenauen Zuschnitt der Stahlverstärkung umeine feste Verschraubung der Eck- und Scherenlager zu gewährleisten.

Die Checkliste

Damit Sie Ihren Handelspartnern verdeutlichen können, worin der entscheidende Unterschied zwischen Ihrer Leistung und den Fenstern zu Dumpingpreisen liegt, haben wir eine Checkliste zu allen relevanten Aspekten erarbeitet. Diese Liste wird aus Ihrer Sicht vielleicht unvollständig sein.

Kein Problem, nehmen Sie unsere Checkliste als Anregung und erweitern diese um weitere Kriterien, die Ihnen wichtig sind bzw. die Ihren Betrieb auszeichnen. Und vergessen Sie dabei nicht die besonderen Stärken Ihres Unternehmens.

Auftragsabwicklung/Bezahlung

- Angebot
 - Zeitraum (24 Stunden, x Tage)
- Auftragsbestätigung
 - Zeitraum (24 Stunden, x Tage)
- Bezahlung
 - Vorkasse
 - x Tage/x Wochen nach Lieferung

Lieferung

- Lieferzeiten für
 - Holz-
 - Aluminium-
 - Kunststoff-Elemente
 - Sonderelemente wie Hebe-Schiebetüren, Haustüren etc.
 - Rollladenkästen
 - Sonnenschutzlösungen
- Verpackung
- Komplettlieferung
- Lieferung auf Gestellen
- Wechselcontainer für Großbaustellen
- Eigene LKWs/Fahrer
- Kranservice für große Elemente
- Mitnahmestapler
- Baustellenanlieferung
- Avisierung des Liefertermins (Tag/ Stundengenau)



Gestelllieferung oder nicht, Mitnahmestapler ja oder nein, der Aufwand bei der Anlieferung wird dadurch maßgeblich bestimmt

Service

- kompetenter Innendienst/fester Ansprechpartner
- Handelssoftware
- Konfigurator für Fenster und/oder Haustüren
- Energiesparrechner
- Übersicht KfW-Förderung
- Verkaufshilfen wie Musterkoffer, Prospekte, Preislisten, Poster, Aufsteller, Baustellenschilder (in kundenindividueller Ausführung möglich?)
- Mailings, Postwurfsendungen
- vorgefertigte Presseberichte, Anzeigenvorlagen
- Händlerbereich auf Internetseite mit Downloadmöglichkeit
- Schulungen (Technik, Montage, Verkauf, Betriebswirtschaft etc.)
- Ausstellung zur Nutzung durch Handelspartner
- Ausstellungsmodulare für Verkaufsraum
- Messestand/Messeanhänger für regionale Messen
- Hilfe bei Aufmaß und Montage
- Hilfe bei der Abwicklung von Objekten
- Anschluss-/Montage-Details
- Schnittzeichnungen
- CE-Kennzeichnung
- Kundendienst
 - x Tage Reaktionszeit
 - Erreichbarkeit
 - Gewährleistungsfristen

Produktion

- Gütesicherung
 - Qualifikation Mitarbeiter
 - RAL-Gütezeichen Fenster + Montage
 - Zertifizierung nach ISO 9001
 - Stahlarmerung (Wandstärke, generell, ab welcher Größe, Raster oder auf Maß?)
 - Verschraubung Beschläge generell im Stahl
- Schnellschussprogramm bei Einbruch oder Aufmaßfehler
- Einbruchhemmende Elemente RC1/ RC2(N) mit Zertifizierung?
- Passivhaus/Niedrigenergiehaus-Lösungen
- Barrierefreie Elemente
- Einsatz Klebtechnik
- Zusatzprofile montiert
- Dübelbohrungen ausgeführt
- Trageschlaufen angebracht
- Unterbauprofile

Copyright: bauelemente bau©