

Service hat Tradition

Service-König 2009: Interview mit Möbelhausgeschäftsführer Stefan Hertel

BAYREUTH

Schau mir in die Augen: Wenn das ein Kunde zu Stefan Hertel und seinen Mitarbeitern sagt, will der Geschäftsführer des Bayreuther Traditionsunternehmens die Begeisterung über den geleisteten Service erkennen. Das Erfolgsrezept von Möbel-Hertel ist die fachliche Beratung und Betreuung. Die Wahl zum Service-König 2009 soll das Firmenkonzept krönen.

Frage: Was macht guten Service aus? Wie sexy ist Service?

Hertel: Bei uns fängt der Service schon an, wenn der Kunde unser Haus betritt, indem er freundlich von unseren Mitarbeitern begrüßt wird. Uns ist die Durchgängigkeit sehr wichtig. Das heißt: Die Begeisterung über den Service endet auch dann nicht, wenn der Monteur nach Abschluss der Möbelmontage das Haus des Kunden verlässt, sondern setzt sich in der kundenorientierten Nachbetreuung fort. Sexy ist Service meiner Meinung nach, wenn man dem Kunden nach der Auslieferung in die Augen sieht und er nicht nur mit unseren Produkten zufrieden, sondern von unseren Serviceleistungen begeistert ist.

SERVICE
KÖNIG 2009

Frage: Wo setzen Sie in Ihrem Unternehmen die Service-Schwerpunkte?

Hertel: Der Schwerpunkt liegt bei uns einerseits in der Beratung. Wegen unserer vielfältigen Produktpalette müssen Fachberater dem Kunden das für ihn Richtige empfehlen und verkaufen. Den zweiten Schwerpunkt bilden ganz klar unsere gelernten Schreiner, die sich um die Auslieferung kümmern. Mit ihnen haben wir professionelles Fachpersonal, das dem Kunden das relativ empfindliche Produkt Möbel ordentlich und ordnungsgemäß aufstellt, so dass die angesprochene Begeisterung beim Kunden aufkommt.



Guter Service ist keine Frage des Preises. Auch beim Kauf günstiger Produkte dürfen die Kunden von Möbel-Hertel die uneingeschränkte fachliche Betreuung erwarten. Geschäftsführer Stefan Hertel will die Begeisterung über den guten Service in den Augen seiner Kunden sehen.
Foto: Lammel

Frage: Muss sich eine Firma – und damit auch der Kunde – zwischen Servicequalität und Schnäppchenpreisen entscheiden?

Hertel: Sicherlich gibt es bei uns keinen Unterscheid zwischen Servicequalität und günstigen Preisen. Wer in unserem Einrichtungshaus etwas kauft, selbst wenn es sich um ein im Preis reduziertes Ausstellungsstück handelt, kann mit unserem bekannt guten Service in vollem Umfang rechnen. Unsere Kalkulation darf auch bei Schnäppchenpreisen nichts an unserer Servicequalität verändern. Ein Kunde, der in unser Familienunternehmen kommt, erwartet hochwertigen Service – auch im

Bereich „Junges Wohnen“ mit günstigen Produkten. Wir setzen alles daran, diese Erwartung nicht zu enttäuschen. Den Serviceunterschied macht die fachliche Beratung aus.

Frage: Mit welcher Erwartung ist Ihre Teilnahme am Service-König 2009 verbunden?

Hertel: Es ist natürlich unser Ziel und unser Wunsch, Service-König 2009 zu werden. Der Wettbewerb wird ein zusätzlicher Ansporn für unsere Mitarbeiter sein. Wir werden alles daransetzen, unsere Kunden so zu begeistern, dass sie uns zum Service-König wählen.

HINTERGRUND

Als Nebenerwerb gründete Hans Hertel mit seiner Frau Margarete 1931 eine Schreinerei. In der Hauptsache lebte die Familie damals von der Landwirtschaft. Zehn Jahre führte Margarete Hertel während des Zweiten Weltkriegs die Geschäfte. Mit dem wirtschaftlichen Aufschwung begann die Familie mit dem Verkauf von industriell gefertigten Möbeln,

die der Schreinermeister nach Kundenwunsch ändern konnte. Seit Anfang der 70er Jahre ist Friedrich Hertel, der Sohn des Firmengründers, Inhaber des Unternehmens. Dessen Sohn Stefan Hertel führt heute in dritter Generation die Geschäfte. Markenzeichen der Firma ist die rund 1000 Jahre alte Eiche vor dem Firmengelände in Forkendorf. nk