
Interview Erwin Schröter, Stuttgart

„Im Reich der Sinne“

Herr Schröter, wenn man Ihre Webseite aufruft, erklingt über Lautsprecher wunderschöne Gitarrenmusik, und Sie schreiben von einem „Reich der Sinne“, in das man bei Ihnen eintauchen kann ...

Ja, wenn es möglich wäre, würde ich auch noch dafür sorgen, dass der Computer angenehme Düfte ausströmt ... (lacht) Aber mal im Ernst, wir finden es außerordentlich wichtig, die Emotionen unserer Kunden anzusprechen mit unseren Arbeiten. Denn schließlich sollen sie sich wohlfühlen in den neu gestalteten Räumlichkeiten.

Nun sind Sie ja Nutzer der WinWorker Software. Eigentlich doch eine eher „staubtrockene“ Angelegenheit. Wie passt das zusammen?

Staubtrocken? Keineswegs! WinWorker ist für mich das ideale Werkzeug, um Emotionen zu transportieren. Nehmen wir zum Beispiel die Möglichkeit des Programms, den Angeboten noch zusätzliche Dokumente anzufügen. Das nutze ich ausgiebig, indem ich meinen Kostenvoranschlägen immer einen kurzen persönlichen Text voranstelle. Damit zeige ich den Kunden, dass ich seine Wünsche und Anliegen ernst nehme. Der Kunde hat ein gutes Gefühl dabei, unser Unternehmen mit der Leistung zu beauftragen. Nicht zuletzt trägt auch die übersichtliche Gestaltung dieser Dokumente, die ich ja mühelos direkt in der Druckbildansicht am Bildschirm erstelle, eine wichtige Rolle bei der Vertrauensbildung.

Was würden Sie noch hervorheben?

Ich bin ein großer Fan von Fotos, denn auch damit werden wieder die Sinne angesprochen. Wenn ich also ein Angebot schreibe, binde ich in den meisten Fällen auch Fotos, die ich vor Ort gemacht habe, in das Schreiben mit ein. Das funktioniert ganz unkompliziert, wirkt hochwertig und hat den Effekt, dass ich Arbeitsschritte anhand der Bilder einfacher erklären kann.

Die individuelle Gestaltung aller Angebote nimmt aber sicherlich viel Zeit in Anspruch, oder?

Nein, das ist ja das Tolle. Ich kann für standardisierte Aufgaben Beispielaufträge abspeichern. Nehmen wir mal einen typischen Fall: die neue Tapezierung nach einem Wasserschaden. Dann muss ich nur meine Musterdatei „Wasserschaden Innenraum Raufaser“ aufrufen und mit den

individuellen Daten versehen. Das ist ruck-zuck erledigt. Und sieht immer schick aus. Auch für komplexere Arbeiten, bei denen die Angebote oft mehrere Seiten lang sind, benötige ich dank der vorformulierten Leistungstexte nur wenig Zeit. Dann kann ich mich um so intensiver vor Ort meinen Kunden widmen.

Können Sie einen Effekt auf die Zufriedenheit Ihrer Kunden feststellen?

Oh ja. Diese Zufriedenheit können wir sogar messen. Wir fügen in WinWorker ganz unkompliziert ein Begleitschreiben ein, das wir dann mit der Rechnung verschicken. Es hat die Form eines Fragebogens, in dem die Kunden den Auftrag insgesamt, aber auch noch einmal einzeln nach Termintreue, Kompetenz, Kundenorientierung, Sauberkeit und Wertigkeit (Preis/Leistung) bewerten können. Auf unsere Benotung von durchschnittlich 1,25 sind wir natürlich sehr stolz!

Herr Schröter, vielen Dank für das Gespräch.

Das Unternehmen:

Die Erwin Schröter GmbH (Farbgestaltung & Malerbetrieb) in Stuttgart führt mit fünf Mitarbeitern die klassischen Maler- und Lackiererarbeiten innen und außen durch. Spezialisiert jedoch u. a. auf kultige Gestaltungen mit edlen Kalkputzen und Ausführung in zeitgemäßen umfassenden Gesamtdienstleistung. Hauptauftraggeber sind private und einige gewerbliche Kunden.

Kontakt:

Schröter GmbH
Malerbetrieb
Herr Erwin Schröter
Zumsteegstraße 7
70195 Stuttgart

Telefon: +49 (0) 711 / 69 24 98