

**17.02.2017: T+P: Kundenbindung im SHK-Handwerk**

**Zufriedene Kunden als Botschafter / Entscheidend: das Gefühl der um-fassenden Betreuung / Vertrauen durch menschliche Zuwendung / Re-gelmäßige Zufriedenheits-Analyse und kreative Kontaktpflege / Kernziel: die Kunden zu Stammkunden machen**



*Dietrich W. Thielenhaus ist Geschäftsführer der Marketing-Agentur Thielenhaus & Partner (Wuppertal). Foto: T&P*

Eine der effektivsten Methoden zur Neukundengewinnung wird im deutschen Fachhandwerk noch längst nicht überall konsequent genutzt. Gemeint ist das systematische Empfehlungs-Management, bei dem zufriedene Kunden Bauherren, Modernisierern und Sanierern aus ihrem Umfeld ganz gezielt den als zuverlässig und kompetent erlebten Fachbetrieb ans Herz legen. Der Grund für die diesbezüglich weit verbreitete Untätigkeit: Die Frage, wie sich „Empfeher“ nachhaltig motivieren lassen, erweist sich in der Praxis oft als schwierig zu überwindende Klippe.

Die Wuppertaler Marketing-Agentur Thielenhaus & Partner (T&P), die seit über 25 Jahren erfolgreich im Handwerks-Marketing tätig ist, empfiehlt den Aufbau von auf die einzelnen Betriebe ausgerichteten Kundenbindungssystemen, die die individuellen Stärken bestmöglich nutzen und ergänzen durch oft entscheidende „stilistische“ Zusatzleistungen. Letztlich komme es darauf an, nicht nur die einwandfreie handwerkliche Leistung z. B. in Form eines komplett neuen Bades zu liefern, sondern den Endkunden durch umfassende Betreuung das begründete Gefühl zu vermitteln, persönlich und erstklassig bedient zu werden.

Dazu T&P-Berater Wolfgang D. Riedel: „Vor allem kaufkraftstarke und anspruchsvolle Endkunden vermissen häufig den Mehrwert, der über die reine Planung und Installation hinausgeht. Vertrauen entsteht über menschliche Zuwendung. Wer diese Erkenntnis im Alltag konsequent umsetzt, hat schon gewonnen.“ Hier eröffne sich ein weites Aktionsfeld zum kontinuierlichen Kontaktaufbau vom ersten Beratungsgespräch ohne zeitliche Hetze bis zur mit einer Flasche Champagner „veredelten“ Übergabe des blitzsauberen neuen Bades. Wirksamkeitsvoraussetzung sei dabei die Sicherstellung alter Handwertugenden wie Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Den aus Endkundensicht entscheidenden Unterschied schaffe aber das begründete Gefühl, sich in besonders guten Händen zu befinden. Eine ebenso einfache wie bewährte Methode sei, sich während der Realisierung regelmäßig der Zufriedenheit des Bauherrn zu vergewissern.

Professionelle Kundenbindung endet aber, so Riedel, nicht mit der Rechnungsstellung: „Natürlich kann man es nicht immer allen recht machen. Im Regelfall gibt es aber eine zentrale, zufriedene Kundengruppe, die eine dauerhafte Betreuung verdient und lohnt. Die Palette der kreativen Kontaktpflege reicht von Geburtstagsglückwünschen und originellen Weihnachtspäsenten über gezielte Hinweise auf Produktneuheiten bis zu persönlichen Einladungen zum Jazz-Frühstücken oder zu Kunstausstellungen. So werden Kunden zu verbundenen Stammkunden, die den Handwerks-Betrieb ihres Vertrauens mit Überzeugung weiterempfehlen.“

Auch in der SHK-Industrie scheint die Umsatzrelevanz von professionellen Kundenbindungs-Strategien im Handwerk noch längst nicht überall erkannt worden zu sein. T&P entwickelt für Hersteller produkt- und unternehmensspezifische Konzepte, die – mit vorgefertigten Aktionsbausteinen für die lokale Kundenpflege – nicht nur den dauerhaften Betriebserfolg im Handwerk verbessern, sondern auch die Verbindungen zwischen Hersteller und lokalen Vertriebspartnern festigen sollen.

**Telefon: 0202 - 97010-0**

**THIELENHAUS & PARTNER**

Agentur für Marketing GMBH  
Dönberger Straße 92  
42111 Wuppertal  
Deutschland  
[info@thielenhaus.de](mailto:info@thielenhaus.de)  
[www.thielenhaus.de](http://www.thielenhaus.de)

[Zurück zur Übersicht](#)

**Impressum****Anbieterkennzeichnung gemäß § 5 TMG**

SHK-Journal ist eine Aktivität der

Querschiesser Unternehmensberatung GmbH & Co. KG  
Treidelweg 6  
D-46509 Xanten  
Telefon: +49 (0) 28 01 / 98 69 25  
(Die Redaktion erreichen Sie unter +49 (0) 23 73 / 39 63 13)

E-Mail-Adresse: [geschaeftsleitung@shk-journal.de](mailto:geschaeftsleitung@shk-journal.de)  
Sitz der Gesellschaft: Xanten  
Amtsgericht: Kleve HRA 2666  
USt-IdNr.: DE 814102074  
Persönlich haftende Gesellschafterin: Querschiesser GmbH  
Amtsgericht Kleve HRB 7376  
Geschäftsführer: Hans-Arno Kloep

**Rechtliche Hinweise****Haftung für Inhalte**

Wir, die Querschiesser Unternehmensberatung GmbH & Co. KG, stellen den Inhalt dieser Website mit größtmöglicher Sorgfalt zusammen. Für eigene, von uns selbst erstellte Inhalte sind wir nach § 7 Abs. 1 TMG nach den allgemeinen Gesetzen verantwortlich. Für Informationen, die uns von Dritten zur Verfügung gestellt werden (fremde Informationen) sind wir jedoch nur nach Maßgabe des § 10 TMG verantwortlich, insbesondere trifft uns keine Pflicht, die uns zur Verfügung gestellten fremden Informationen ständig zu überwachen. Wir versichern, dass wir zum Zeitpunkt des Einstellens der fremden Informationen keine Kenntnis von irgendwelchen konkreten Rechtsverletzungen hatten und, dass wir bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen die entsprechenden fremden Inhalte umgehend entfernen werden.

**Haftung für externe Links**

Unsere Website enthält Links, die zu Websites anderer Anbieter führen. Auf den Inhalt und die Verfügbarkeit dieser Seiten haben wir keinen Einfluss. Verantwortlich für die Verfügbarkeit und den Inhalt dieser fremden Seiten sind ausschließlich die jeweiligen Seitenbetreiber. Wir weisen darauf hin, dass der Inhalt dieser fremden Websites nicht zwingend unsere Auffassung und/oder Meinung wiedergibt. Von Websites mit illegalem oder anstößigem Inhalt distanzieren wir uns ausdrücklich und versichern, dass zum Zeitpunkt der Verlinkung rechtswidrige Inhalte nicht erkennbar waren. Sobald uns rechtswidrige Inhalte externer Seiten bekannt werden, werden wir die entsprechenden Links umgehend löschen.

**Urheberrechte**

Alle auf dieser Website veröffentlichten Texte, Bilder und Grafiken sowie das Layout der Website selbst können urheberrechtlich geschützt sein. Jede Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedarf der schriftlichen Zustimmung des jeweiligen Urhebers. Downloads und Kopien sind nur für den privaten, nicht kommerziellen Gebrauch gestattet.

**Regeln für das Schreiben von Kommentaren**

Verfassen Sie Ihre Beiträge sachlich, verständlich und verzichten Sie auf persönliche Angriffe.  
Beiträge mit widerrechtlichem, diskriminierendem, rassistischem, anstößigem, beleidigende, gewerblichem oder werbendem Inhalt sind nicht gestattet. Das Gleiche gilt für das Anbringen entsprechender Links. Bei Verstößen werden wir die entsprechenden Inhalte oder Links entfernen. Fassen Sie sich kurz, damit eine aktive Kommunikation erfolgen kann.  
Veröffentlichen Sie keine personenbezogenen Daten von sich oder von Dritten, wie Namen, Adressen, Telefonnummern oder E-Mail-Adressen. Beachten Sie die Schutzrechte Dritter – insbesondere was die Texte anderer Verfasser oder anderweitig veröffentlichter Kommentare betrifft. Bitte beachten Sie: Bei einer Verletzung dieser Rechte (z.B. Persönlichkeitsrecht, Urheberrecht, Datenschutz) haften Sie selbst nach Maßgabe

der gesetzlichen Bestimmungen.

Ihr Nutzername ist frei wählbar. Beachten Sie aber auch hierbei die Marken-, Persönlichkeits-, Urheber- oder Datenschutzrechte Dritter.

Sie können auf Kommentare hinweisen, die diesen Regeln widersprechen und deren Löschung beantragen.

Bei einem Verstoß gegen die vorgenannten Regeln bzw. die „Netiquette“ behalten wir uns vor, den betreffenden Kommentator auszuschließen.

#### **Behandlung von Kommentaren**

Mit dem Absenden Ihres Kommentars räumen Sie uns stillschweigend ein weltweites, nicht exklusives und zeitlich nur durch die Dauer des Urheberrechts begrenztes, übertragbares Nutzungsrecht ein. Aus der Abgabe eines Kommentars ergibt sich jedoch kein Anspruch auf Veröffentlichung. Weiter behalten wir uns das Recht vor, Kommentare sowie komplette Beiträge zu verschieben, zu schließen, zu löschen oder durch eigene Kommentare zu ergänzen.