

# "Schade, dass die Handwerker schon gehen müssen!"

Oberschwäbischer Renovierungsprofi schwimmt mit Monteuren die begeistern auf der Erfolgswelle gegen "Geiz ist geil".

Schätzungsweise jedes zweite Renovierungsvorhaben bleibt unbeauftragt, weil immer noch viele Handwerksbetriebe es dem Kunden schwer machen, ihn zu beauftragen und viele Kunden Bedenken wegen Schmutz, Pfusch und Riesenärger bei Umbaumaßnahmen in den eigenen vier Wänden haben.

"Bis ich ein Angebot hatte, musste ich dem Handwerker viermal hinterher telefonieren!" "Auf meine Anfrage sollte ich ein Angebot bekommen, ich warte heute noch darauf!" "Ich werde zurückgerufen" - hieß es nach meiner Anfrage zur Renovierung von 12 Fenstern. Der Anruf kam bis heute nicht!" So und ähnlich schildern viele Reich Kunden ihre Odyssee und vergeblichen Versuche einen Orts ansässigen Handwerker zum Auftrag zu bewegen.

Bei Reich Fenstervisionen machen die Kunden hingegen andere Erfahrungen: "Besonders angenehm haben wir es empfunden, dass die Initiative immer von Ihnen ausging - Termine absprechen, abmessen, Auftragsbestätigung. Das ist heute nicht so selbstverständlich, sonst müssen wir immer jedem und allem hinterher rennen! Machen Sie weiter so!" schreibt Reich Kunde Eduard Ihler aus Oberreute dazu.

Seit über 10 Jahren setzt der Oberschwäbische Renovierungsspezialist (Tagesproduktion 150 Kunststoff-Fenster) aus dem beschaulichen Ummendorf bei Biberach auf absolute Kundenorientierung und Service-Erlebnisse für die Kunden. Besondere Bedeutung bekommen dabei die 35 Reich Montage Profis.

Neben einer fachlich einwandfreien Ausführung ist für die meisten Kunden das Verhalten und der Auftritt des Handwerkers in den eigenen vier Wänden schließlich von ausschlaggebender Bedeutung. Pünktlichkeit, Freundlichkeit, Umsicht und Sauberkeit entscheiden beim Kunden letztlich über Weiterempfehlung, gute Auftragslage oder das Ende der Kundenbeziehung.

Über 25% aller neuen Aufträge erhält Reich Fenstervisionen über die erfolgreiche Weiterempfehlung von begeisterten Kunden. Die Reich Montage Profis werden kontinuierlich im Umgang mit Kunden trainiert und arbeiten nach 12 Reich Montage Service Standards, die dem Kunden

bereits in der Beratung als Teil der Dienstleistung versprochen werden. "Alle Termine wurden pünktlich eingehalten, was nicht selbstverständlich ist. Während der Montage herrschte eine angenehme Stimmung, keine Hektik, kein Dreck. Die beiden Monteure arbeiteten Hand in Hand und sehr zügig. Wir haben den ganzen Einbau und die Planung als sehr angenehm empfunden und werden Ihre Firma sicher weiterempfehlen." stellt Reich Kundin Marianne Kröll aus Miesbach nach dem Einbau ihrer Fenster fest.

Mit einem speziellen Einbausystem (Profile Kömmerling) und einer eigenen Erfindung im Bereich der Absaugung hat Reich über die letzten 35 Jahre wertvolle Erfahrungen im Bereich der Fenstersanierung gesammelt. Über 80 % der rund 2500 Fensterrenovierungsaufträge jährlich werden im "All-System" ausgeführt, welches das schonendste und sauberste Verfahren ist. Die bestehenden Holzfensterstöcke werden mit Spezialsägen staubarm zurückgesägt, Mauerwerk und Tapeten bleiben bei diesem Fenstertausch unversehrt. Empfindliche Böden und Flächen decken die Reich Montageprofis im Vorfeld der Montage ab, nach getanem Werk wird mit leistungsstarken Staubsaugern noch das letzte Stäubchen entfernt. Die Räume sind nach dem Fensterwechsel sofort wieder bewohnbar - eigene Putzaktionen der Kunden können getrost entfallen.

"Die Montage wurde zu meiner vollen Zufriedenheit ausgeführt. Die Monteure waren ruhig und umsichtig und mein Esszimmer war nach der Montage so sauber wie nach einem Putztag! Schade, dass ich keine Fenster mehr zum Auswechseln habe, ich würde Sie jederzeit wieder damit beauftragen." beschreibt Reich Kundin Gisela Bauer aus Horb ihre Erfahrungen.

Von der Beratung bis zum Aufmass, der Montage und dem lebenslangen Kundendienst ist alles bei Reich "made in Oberschwaben". Die Strategie der heimisch produzierten Qualität gegen osteuropäische Billigimporte hat sich über die Jahre durchgesetzt. Fensterrenovierung ist Vertrauenssache und die meisten Kunden kommen zu Reich aufgrund von guten Empfehlungen. In dem Familienunternehmen (bereits die zweite Generation arbeitet tatkräftig mit) wird Loyalität und Kontinuität groß geschrieben. Langfristige und gut gepflegte Kundenbeziehungen sind hier das Rückgrat des Erfolgs, schließlich kommen fast 60% aller Aufträge von bestehenden Kunden und durch erfolgreiche Empfehlungen. In dem neuen Kundenzentrum in Ummendorf (Im Espach 11, 88444 Ummendorf) ist man jederzeit willkommen, die gläserne Fertigung lädt zum neugierigen Schauen ein und die Ausstellung gibt einen guten Einblick in die Produktpalette (Fenster und Türen aus Kunststoff, Rollläden).