

Service-Angebot in der Höhle des Löwen

Wodurch kann sich der Bettenfachhandel gegenüber dem Wettbewerb profilieren, auf der Großfläche und im Internet, wenn nicht durch profunde Beratung und einen ausgeprägten Service-Charakter? Dem Schweizer Bettenfachhändler Kurt Strahm und seiner Ehefrau Monika gelingt es, in einem Spezialgeschäft mit einem ausgeklügelten Service-Angebot rund um Bettdecken neue Kunden anzusprechen. Für diese besondere Service-Idee hat ihnen die Jury den Haustex Star in der Kategorie „Vorbildlicher Kundenservice“ zuerkannt.



Monika und Kurt Strahm

Dübendorf ausgesucht, in einer einer auf den Wohnbereich spezialisierten Einzelhandelsagglomeration. Rundherum gibt es weitere Möbelhäuser mit Bettdecken im Sortiment, also reichlich Wettbewerber, „aber keine Reinigung“, wie Strahm betont. Micasa, das muss man wissen, ist die Möbelkette der bekannten Schweizer Migros-Gruppe, des größten genossenschaftlichen Einzelhandelsunternehmens des Landes. Selbstverständlich verfügt auch Micasa über eine eigene große Haustextilien-Abteilung mit Matratzen und Bettwaren. In diesem Gebäude hat sich Strahm dennoch als Untermieter eine 300 Quadratmeter große Ladenfläche in Ecklage sichern können. Das Geschäft ist von außen gut einsehbar und liegt direkt am Eingang, so dass alle Micasa-Besucher zwangsläufig bei Strahm vorbei gehen müssen. Um keine Barriere-Ängste aufkommen zu lassen, ist der breite Eingang im Inneren des Gebäudes komplett geöffnet.

Die Firmenneugründung Strahm Duvets & Kissen-Reinigung verfügt über eine Daunenreinigungsanlage, zwei Waschmaschinen und zwei Trockner. Von den Geräten sehen die Kunden nur die Fronten, die Maschinen selbst sind vom Boden bis zur Decke bündig verkleidet. Das sieht gut aus und mindert zudem die Maschinengeräusche. Bei Strahm kann der Kunde

Kurt Strahm ist seit knapp dreißig Jahren erfolgreicher Bettenfachhändler im Schweizer Winterthur. Seit 1996, elf Jahre nach der Gründung, bedient er seine Kunden in seinem Betten-Kompetenz Center in der St. Galler Straße, wo er auf 1.800 Quadratmetern Ausstellungsfläche ein breites Fachhandelsortiment führt. Im vergangenen Jahr haben Kurt und Monika Strahm sich entschieden, sich „noch näher an bestehende und neue Kunden heranzutasten“, wie der Inhaber es formuliert. Aber statt nur ein weiteres Fachgeschäft mit dem üblichen Sortiment zu eröffnen, hat Strahm sich dazu entschlossen, mit der Dienstleistung der Deckenreinigung und Duvet-Produktion zu punkten.

Dazu haben die Strahms sich mitten in die Höhle des Löwen begeben, denn als Standort haben sie sich den Wohnspezialisten Micasa in

1 Zwei Waschmaschinen und zwei Trockner, Geräusch dämmend verkleidet, lenken die Aufmerksamkeit der Kunden auf die Serviceleistung von Strahm.

2 Zwei Bettgestelle samt Matratzen signalisieren den Kunden, dass man bei Strahm weit mehr bekommt als nur frisch gefüllte Bettwaren.

KATEGORIE
VORBILDLICHER
KUNDENSERVICE





Betten Strahm in Kürze

Betten-Kompetenz Center Strahm AG

St. Gallerstraße 126a

8404 Winterthur

Schweiz

Tel.: 0041/52/233 23 13

Fax: 0041/52/233 23 77

E-Mail: info@betten-strahm.ch

Internet: www.betten-strahm.ch

Strahm Duvets & Kissen-Reinigung

Neugutstraße 83

8600 Dübendorf

Schweiz

Tel.: 0041/044/821 08 00

Fax: 0041/044/821 08 19

E-Mail: reinigung@betten-strahm.ch

Inhaber: Kurt und Monika Strahm

Verkaufsfläche:

- Winterthur 1.800 qm

- Dübendorf 300 qm

Mitarbeiter:

- Winterthur: 12

- Dübendorf: 4

Verband: Bettenring



Strahm unter einem Dach mit dem großen Handelskonzern Migros und seinem Wohnkonzept Micasa.

seine Daunendecken reinigen lassen, aber auch Naturhaardecken, Matratzenbezüge, Schlafsäcke und Winterjacken. Zur Trocknung der Matratzenbezüge hat der Inhaber stabile Rahmen entwickelt, auf welche die Bezüge gezogen werden. Die so bezogenen Rahmen kommen über Nacht in einen Trockenraum, wo ihnen die Feuchtigkeit behutsam entzogen wird. Naturhaardecken können dort ebenfalls getrocknet werden.

Der Ladenbau ist so konzipiert, dass die Kundschaft jederzeit die Möglichkeit hat zu beobachten, wie sich die Federn und Daunen in den Maschinen tummeln. Gerne reinigt man bei Strahm Decken, noch lieber aber verkauft man neue. Man kann darum sogar den Mitarbeiterinnen über die Schulter schauen, wenn sie Daunendecken verfüllen und vernähen. Direkt daneben befinden sich so genannte Showkästen, in denen verschiedene Daunenqualitäten zu sehen und zu erfühlen sind. Dort kann der Kunde bei Bedarf auswählen, womit sein eigens angefertigtes Bett gefüllt werden soll. Plakativer und transparenter kann man den besonderen Service des Geschäftes kaum darstellen.

Diese demonstrative Transparenz setzt Strahm in seiner eigens für das Unternehmen entwickelten Kalkulations-Software fort. Sie kommt ins Spiel, nachdem für den Kunden seine individuelle Wärmebedarfs-Analyse erstellt worden ist. Danach geht es an den Rechner, um die Decke selbst zu konfigurieren, ähnlich wie bei einem PKW. Die Größe wird festgelegt, die Qualität der Hülle und der Füllung. Strahm bietet in Dübendorf vier Daunenqualitäten und

drei Inlett-Gewebe an. Danach kann man am Rechner für jede Reihe einer Kassetten-Decke mit unterschiedlichen Füllgewichten spielen, beispielsweise der Fußzone etwas mehr Füllung geben als der Körperzone. Bei jeder Änderung ändert sich simultan der an der rechten Seite ausgewiesene Verkaufspreis.

Fällt die Konfiguration zur Zufriedenheit des Kunden aus, geht entweder ein Angebot oder die Rechnung an den Drucker und wird detailliert ausgedruckt. Nach der Beauftragung kann der Kunde zuschauen, wie seine Decke verfüllt und abgenäht wird. Als Besonderheit werden die Kassetten am Kopf- und Fußende einzeln befüllt, sodass später die Daunen nicht zwischen den Kassetten wandern können. In der Regel kann der Kunde seine Decke noch am gleichen Tag mitnehmen. Preislich, betont Strahm, liege eine Daunendecke von Strahm nicht wesentlich über einer Micasa-Decke. Aber die Qualität sei bei ihm durchweg besser, außerdem wisse der Kunde, was in einer Strahm-Decke drinsteckt.

Strahm Duvets & Kissen-Reinigung ist eine kleine Betten-Manufaktur, aber auch eine hervorragende Visitenkarte für das Stammhaus in Winterthur. „Interessiert sich der Kunde in Dübendorf für weitere Produkte wie Bettgestelle, Matratzen und Bettwäsche, verweisen wir ihn auf das komplette Angebot in Winterthur, rund 20 Autominuten von Dübendorf entfernt“, schildert Kurt Strahm. Ein deutlicher Hinweis darauf, dass Strahm weitaus mehr kann als Betten zu reinigen, ist ein Bettgestell samt hochwertiger Matratze am Eingang.