

Erfolgsgeschichten

Daniel Kolland, Export Manager, arbeitet seit 2014 für Schulthess
Paul-Josef Erdbories von Elektro Erdbories, Schloss Holte-Stukenbrock, Export-Partner Deutschland

Für die Konkurrenz in die Bresche springen

Einen Kunden zu gewinnen, der seit 30 Jahren der Konkurrenz treu ist, ist nicht unmöglich, wenn man die Gunst der Stunde nutzt.

Paul-Josef Erdbories wurde von einer Wäscherei in Wallücke, bei Bad Oeynhausen, gebeten, deren defekte Waschmaschine zu reparieren. Die Wäscherei-Eigentümerin Renate Gerkemeyer, hatte zuvor erfolglos versucht, vom Reparaturdienst des Lieferanten einen raschen Termin zu bekommen. «Ich bin sofort zu Frau Gerkemeyer hingefahren», erzählt Paul-Josef Erdbories, «schliesslich haben wir zuvor der Wallücker Wäscherei schon mehrfach Werbemailings geschickt.» Vor Ort hat Erdbories gleich gesehen, dass sich die Reparatur der alten Maschine nicht mehr lohnt. «So habe ich als Erstes eine Schulthess-Ersatzmaschine geliefert, damit Frau Gerkemeyer ohne Betriebsunterbruch weiterarbeiten konnte.» Denn eine Wäscherei kann sich keine Ausfallzeiten erlauben.

Bei einem nächsten Gespräch hat Paul-Josef Erdbories, Renate Gerkemeyer darauf hingewiesen, dass eine Reparatur der alten Maschine keinen Sinn mehr mache. Zudem war ihm aufgefallen, dass auch der restliche Maschinenpark in die Jahre gekommen war und altershalber ebenfalls ausgetauscht werden müsste. Weil die Wäscherei-Inhaberin aus Budgetgründen nicht sofort sämtliche Maschinen ersetzen konnte, unterbreitete ihr Erdbories ein attraktives Leasingangebot. «Mit diesem Deal konnte ich Frau Gerkemeyer zwei Industriewaschmaschinen und zwei Wäschetrockner verkaufen.»

Eine Win-win-Situation: «Die Geschäftsinhaberin ist begeistert – die neuen Schulthess-Maschinen benötigen nur noch ein Drittel des Waschmittels und waschen sauberer als die alten», sagt Erdbories. Mit der Waschmittelsparnis finanziert sich Renate Gerkemeyer die Leasingraten. «Und von den neuen Maschinen ist sie so begeistert, dass sie nie mehr die Marke wechseln würde!»

Obwohl der Lieferant, der nur eine Stunde von Renate Gerkemeyers Wäscherei entfernt ist, konnte die Firma in diesem dringenden Reparaturfall nicht termingerecht reagieren. Die eingehenden Anrufe werden über ein Callcenter abgewickelt, was individuelle Präferenzen verunmöglicht. In diesem Beispiel zeigt es sich deutlich, dass Schulthess auch nach dem Verkauf top ist: ein persönlicher und schneller Kundenservice ist garantiert.

So schreiben auch Sie Erfolgsgeschichte:

- **Bei Reparaturen und anderen Kundenanliegen sofort reagieren**
- **Direkter Kundenkontakt ist wichtig – nur so erfahren Sie wo der Schuh drückt**
- **Leasingangebote unterbreiten**
- **Den direkten Kundendienst zum Verkauf nutzen**

Erzählen Sie uns Ihre Erfolgsgeschichte – wir erzählen sie gerne weiter.
Kontakt: Karin Leemann, Leiterin Marketing