



REKLAMATIONEN MANAGEN

Fehler verhindern ■ Die Ansprüche an den Steinmetz in Bezug auf Technik, Planung und gewerkübergreifendes Know-how steigen. Hinzu kommen die Erwartungen der Kunden. Wer mithalten will, muss sich fortbilden und die Anforderungen kennen.

Von Annette Mühlberger

Nicht hinter jeder Reklamation stehen solche massiven Schadensbilder wie auf dieser Terrasse. Trotzdem sollten alle Reklamationen ernst genommen werden. Das Foto zeigt einen Frostschaden durch fehlendes Gefälle

Seit 25 Jahren untersuchen die Verbraucherschützer des Bauherren Schutzbundes (BSB) die Baumängel und Schadenssummen von Bauvorhaben. „Viele Mängel werden durch eine Bauausführung verursacht, die nicht den anerkannten Regeln der Technik entspricht oder vom Vertrag abweicht“, lautet das aktuelle Fazit von BSB-Geschäftsführer Florian Becker. Ein Klassiker: Feuchtschäden. Aber auch Planungsfehler, Fehler in der Koordination oder in der Bauüberwachung lösen Schäden aus, die zum Teil erhebliche Kosten nach sich ziehen. Nach Angaben des BSB hat die Hälfte aller privat Bauenden mit Baumängeln zu kämpfen. Hinzu kommen Vertragsabweichungen (bei einem Drittel), verspätete Fertigstellung (bei fast einem Viertel) und Probleme bei der Abnahme. Wohl den Kunden, für die es reibungslos läuft, möchte man angesichts dieser Zahlen fast meinen.

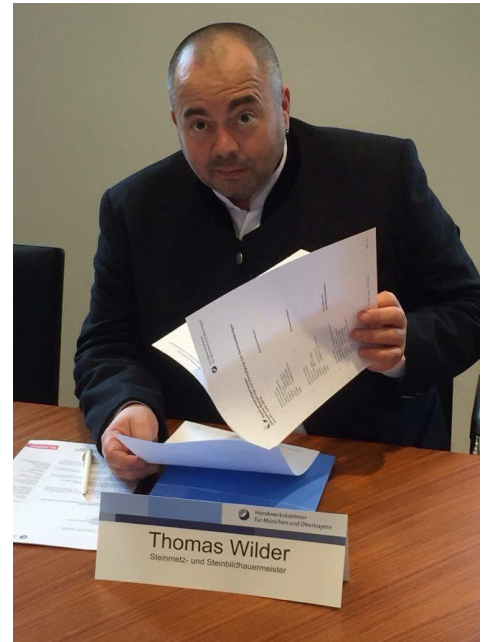
JEDE REKLAMATION IST FÜR KUNDEN EINE ENTtäUSCHUNG

Aus Kundensicht ist jede Reklamation – selbst wenn es sich nur um eine Kleinigkeit handelt – erst mal eine Enttäuschung. Das betont Service-Spezialist Ralph Lange (siehe Interview ab Seite 43). Entsprechend sensibel sollten Unternehmen mit Reklamationen umgehen. Schließlich wurde (ob nun zu Recht oder Unrecht) die Kundenerwartung nicht erfüllt. Ralph Lange: „Hinter einer Reklamation können rein emotional ganz verschiedene Gründe liegen: Ärger, Wut, die Sorge übervorteilt worden zu sein, oder einfach nur Unverständnis.“ Nicht jede Reklamation

muss jedoch gleich zum Elefanten werden, genauso wenig wie jede Kundenanfrage hochemotional ist. „Das wird oft verwechselt“, mahnt Lange zur Umsicht und rät zunächst, den Grad der Erregung und die Möglichkeit einer unkomplizierten Klärung zu prüfen. Eine rein sachliche Reaktion sei bei großer Aufregung erst einmal nicht sinnvoll. Besser ist: zunächst Verständnis zeigen und die Kunden in ihrer Situation wahrnehmen.

STEINMETZ ALS VERSUCHSKANINCHEN

Diese Phase haben die Kunden, mit denen Thomas Wilder, öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger für das Steinmetz- und Steinbildhauerhandwerk, zu tun hat, längst hinter sich. Thomas Wilder nimmt aber zunächst einmal die Betriebe in Schutz: „Für das Gewerk wird es nicht einfacher. Immer neue Produkte drängen immer schneller auf den Markt und werden intensiv beworben. Der Steinmetz dient in der Werkstatt und auf der Baustelle da auch schon mal als Versuchskaninchen.“ Als Sachverständiger sieht er die Dinge natürlich anders. „Wir werden ja meist dann gerufen, wenn das Kind in den Brunnen gefallen ist. Dann gelten die Regeln der Technik, die Normen, die Merkblätter, die allgemein über Jahre in der Praxis anerkannte Verfahrensweise.“ Und es gelte: Wer schreibt, der bleibt. „Ich kann den Kollegen und Kolleginnen nur empfehlen, sich abzusichern. Vielleicht auch Kunden und Handel ins Boot zu holen“, rät Wilder. Aber er weiß auch: In der Praxis kann man sich



Der Sachverständige und Schadenexperte Thomas Wilder ist Mitglied im gewerkübergreifenden Sachverständigenkreis euroFEN e.V. (Steinmetz, Fliese, Estrich):

„An der Planung und Abstimmung der Schnittstellen wird viel zu oft gespart.“

nicht gegen alle Eventualitäten absichern. Dazu müssten Kunden „Ordner voller Unterlagen“ unterschreiben. Es helfe aber, wenn man seinen Kunden erklären könne, wann Ansprüche unrealistisch sind.

PFLICHT FÜR ALLE: LAUFEND FORTBILDEN

Dazu müssen Betriebe die aktuellen, anerkannten Regeln der Technik kennen, sich informieren und weiterbilden. Hierfür sind die Merkblätter des Bundesinnungsverbandes (die der BIV auch

Nichtmitgliedern kostenfrei zur Verfügung stellt) genauso Pflicht wie regelmäßige Seminare und Fortbildungen. Schließlich wird nicht nur die Anzahl der verfügbaren Natursteine aus den Steinbrüchen dieser Welt immer größer, auch die Mörtel- und Fugensysteme, Spachtel- und Ausgleichsmassen nehmen zu, deren Einsatz beherrscht werden will.

Hinzu kommt die gewerkübergreifende Verzahnung, die für die schadensfreie Ausführung komplexer Bauvorhaben ganz entscheidend ist. Thomas Wilder engagiert sich deshalb im

gewerkübergreifenden Sachverständigenkreis euroFEN, einem Zusammenschluss der Gewerke Fliesen, Estrich und Naturstein. Fachlich gesehen, profitieren davon alle. Wilder: „Die Fliesenleger haben technisch gesehen auf dem Bau die Nase etwas vor den Steinmetzen. Dafür sind die Steinmetze in ihrem Berufsbild breiter aufgestellt und kennen selbstverständlich den Naturstein besser. Zum Estrich fehlt beiden das Detailwissen. Das ändert sich aber mit den euroFEN-Seminaren“, beschreibt der Sachverständige die Ziele des Vereins.

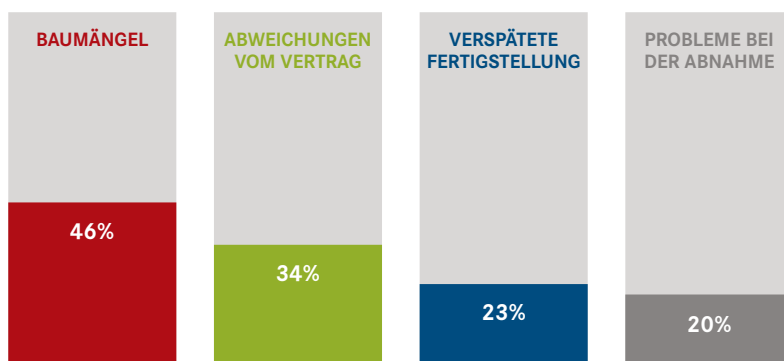
STEINPLUS

Schäden verhindern

- 1. Wer auf seinem Recht beharrt, bekommt es selten.** Kulanz - in Form unbürokratischer Schadensbehebung oder eines kleinen Preisnachlasses - zahlt sich in der Regel aus. Und sie eröffnet die Chance, aus einer Reklamation eine Weiterempfehlung zu generieren. Bei einem Rechtsstreit ist der Imageschaden vorprogrammiert. Teurer ist er sowieso.
- 2. Wer die Entwicklung verschläft, hat schlechte Karten.** Moderne Bauprojekte sind komplex, der Stand der Technik und die Rechtslage herausfordernd. Hier hilft nur, am Ball zu bleiben und sein Wissen permanent aufzufrischen. So gelten für Nassbereiche in Sachen Abdichtung für private Bauten heute die gleichen Dichtigkeitsanforderungen wie an Großprojekte. Für Innenräume gibt es Mindesttrockenschichten und verpflichtend mehrere Abdichtungslagen. Auch die Untergründe von bodengleichen Duschen sind verbindlich geregelt. Nicht alle wissen das und halten sich daran. Auch das reformierte Werkvertragsrecht hat seine Tücken, sieht es doch neben dem Bauvertrag mittlerweile auch einen Verbraucherbauvertrag sowie einen Architekten- und Ingenieurvertrag vor. Welche Vertragsform wann anzuwenden ist, sollte man wissen (Verbraucherverträge nie für Neubauten oder erhebliche Umbaumaßnahmen). Verschärft haben sich auch die gültigen Regeln der Abnahme, insbesondere bei Abnahmeverweigerung.
- 3. Wer schlecht kalkuliert, bekommt Ärger:** Technische Anforderungen und Kundenansprüche steigen. So treiben Markt, Normen und Neuerungen das Handwerk vor sich her, das mit Investitionen in Wissen, Fachkräfte und Maschinen reagieren muss. Die damit verbundenen Kosten und jene für aufwendige Ausführungen sollten sorgfältig kalkuliert werden. Denn nur mit ausreichend Ertrag und Gewinn lassen sich die geforderten Innovationen nachhaltig (und fehlerfrei) umsetzen.

Bauprojekte in Deutschland: Die Schadensquote ist hoch

PROBLEME PRIVATER BAUHERREN UND WOHNUNGSKÄUFER



Grafik: Mitgliederumfrage des Bauherren-Schutzbund e.V. 2020

Wer baut, hat den Schaden?

Schaut man sich die Analyse des Bauherren-Schutzbundes an, so muss man reibungslose Bauprojekte aus dem Jahr 2020 fast suchen. Schuld sind mangelhafte Ausführung, fehlende Abstimmung, Zeitdruck, aber natürlich auch der im Neubausegment vorherrschende Preisdruck.

SCHNITTSTELLEN BESSER UND PROFESSIONELL KOORDINIEREN

Dass dieser Austausch bitter nötig ist, wissen Sachverständige nur zu gut: „Leider wird an der Planung und der Abstimmung der Schnittstellen viel zu oft gespart. Dann weiß der ausführende Sanitätsbetrieb häufig nicht, was wichtig fürs Folgegewerk ist, oder die Estrichfugen sitzen nicht dort, wo sie eigentlich sein sollten. Oft gilt das Prinzip: Das löst der Bodenleger“, mahnt Wilder.

Falscher Ehrgeiz und Ausbesserungsfleiß sind aber kontraproduktiv. Schließlich muss das Folgegewerk prüfen, ob die Vorleistung überhaupt tauglich ist, um das eigene Gewerk schadensfrei ausführen zu können.

KONSTRUKTIONEN BEHERRSCHEN

Die kurzen Bauzeiten, durch die sich auf vielen Baustellen die Handwerker gegenseitig auf den Füßen herumstehen, tun ihr Übriges. Nicht immer werden die Trockenzeiten eingehalten. So sind Schäden fast vorprogrammiert, zumal die Konstruktionen komplizierter werden, der Ausbau anspruchsvoller. Bodenaufbauten im Verbund sind die Ausnahme, Trennlagen wie Dämmungen oder auch Heizsysteme erhöhen die potenziellen Fehlerquellen weiter. Megaformate lassen die Restfeuchte im Estrich kaum noch diffundieren. Weniger Fugenanteil macht die Beläge starrer. „Das Konstrukt ist insgesamt sensibler und hat mehr Fehlerquellen. Dehnungen und Spannungen müssen be-

rücksichtigt werden“, fasst Thomas Wilder die Herausforderungen der von Kunden heute erwarteten perfekten, durchgängigen Optik zusammen.

BEIM AUSHELFEN AUFPASSEN

Wer dann seine Verfahrensweisen nicht permanent anpasst und mit den Innovationen fachlich mithält, hat schlechte Karten. Helfen, schnell hinlangen und Verantwortung übernehmen ist eine Handwerkertugend, die auf Baustellen geschätzt wird, im Schadensfall aber teuer werden kann. „Wer die Folgen seines Handelns nicht einschätzen kann, fährt ein hohes Risiko“, warnt Thomas Wilder und ermuntert eindringlich zur Fortbildung: „Natürlich kostet ein Seminar Zeit und Geld, aber ein verlorener Prozess

Fotos oben: Hier liegt der Fehler im System: Abdichtung ohne Flansch zum Ablauf und mit falschem Mörtel sowie stehendes Wasser auf der Terrassenabdichtung (links)

Foto unten: Barrierefrei ist dieser Terrassenaustritt definitiv nicht. Selbst solche massiven Fehler passieren auf Baustellen immer wieder. Sie entstehen durch gravierende Planungsfehler und mangelnde Abstimmung



vor Gericht ist deutlich teurer, vom Imageschaden mal ganz abgesehen.“

Die Regelwerke ändern sich ständig, neue Normen kommen hinzu, und die immer neuen Industrieprodukte gilt es mit kritischem Sachverstand zu hinterfragen. Bei dem Entwicklungstempo kommen nicht alle Betriebe hinterher. „Selbstverständlich gibt es Firmen, die sich den Herausforderungen stellen. Die Steinmetze und Steinmetzinnen, die man auf den Seminaren trifft, sind auch meist sehr gut informiert. Ich behaupte aber, dass viele Betriebe nicht ausreichend fortgebildet sind“, lautet die Einschätzung des Sachverständigen Wilder. Den Informationsmangel in der Breite macht er an den auftretenden Schadensfällen fest und nennt als Beispiel die neuen Normen zur Abdichtung von Dächern (DIN 18531) und Innenräumen (DIN 18534), deren Inhalt längst noch nicht bei allen Betrieben angekommen sei. ■

STEINPLUS

Irritationen bereits im Vorfeld vorbeugen

- ✓ **Wünsche erforschen:** Viele Kunden sind sich ihrer Kaufmotive nicht bewusst oder sie sprechen nicht offen darüber. Diese Motive müssen Sie im Gespräch durch gutes Zuhören und geschicktes Erfragen herausarbeiten, sonst sind Enttäuschungen vorprogrammiert.
- ✓ **Bauzeiten beachten:** Kunden können warten, aber sie müssen wissen, worauf sie sich einlassen. Und: Ist ein Projekt gestartet, sollte es schnell gehen. Denn: Je länger sich Bauphasen hinziehen, desto unzufriedener werden Kunden, desto kritischer werden sie mit dem Material und desto penibler achten sie auf die Ausführung.
- ✓ **Team briefen:** Neben Materialgüte und Ausführung entscheidet das Verhalten der Mitarbeiter darüber, wie zufrieden Kunden mit einem Auftrag sind. Ärgern sich Kunden über Mitarbeiter, wird das gesamte Projekt deutlich kritischer bewertet.
- ✓ **Kostenrahmen einhalten:** Bleiben Projekte nicht im Kostenrahmen, bewerten Kunden auch die Ausführung und die Materialien kritischer. Dumpingangebote sind schon aus diesem Grund keine gute Idee.

Interview

Behandeln Sie Emotionen stets vor der Sache

Service-Experte Ralph Lange trainiert die Kunden-Teams großer und mittlerer Unternehmen. Wir haben ihn gefragt, wie man aufgebrachte Kunden beruhigt und Reklamationen so klärt, dass alle Beteiligten zufrieden sind.

STEIN: Reklamationen sind für Kunden und Unternehmen ärgerlich. Wie sieht eine Reklamation aus Kundensicht aus?

Ralph Lange: Jede Reklamation bedeutet aus Kundensicht eine Enttäuschung. Egal, um was es sich konkret handelt und auch, wenn es scheinbar nur um eine Kleinigkeit geht. Aus Kundensicht wurde eine Erwartung an das Produkt oder die Dienstleistung, den Service nicht erfüllt, sonst hätte er nicht reklamiert. Diese Enttäuschung ist an sich schon eine Emotion, je nach Tiefe der Enttäuschung können die Gefühle aber auch Ärger, Wut, Frust, Sorge, übervorteilt worden zu sein, oder einfach nur Unverständnis oder sogar nur ein Nachfragen sein. Nicht jede Reklamation ist hoch emotional, das wird oft verwechselt.

Wie kommuniziert man mit unzufriedenen Kunden? Was ist wichtig?

Da Allerwichtigste ist zunächst einzuschätzen, wie hoch der Grad der Erregung ist und ob schon eine rein sachliche Klärung möglich ist. Denn bei großer Aufregung ist das nicht möglich. Die Regel Nummer eins lautet, immer Verständnis für die emotionale Situation zu zeigen („Ich kann verstehen, dass Sie darüber ungehalten sind ...“) oder zumindest verstehen zu wollen („Ich würde ja gerne verste-

hen, woher Ihr Ärger kommt ...“). Faustregel: Emotion müssen immer vor der Sache behandelt werden. Wenn diese Regel missachtet wird und der Kunde für eine sachliche Klärung noch nicht bereit ist, sondern erst einmal eine Bestätigung braucht, dass seine Entrüstung „angekommen ist“, verstanden wurde, dann drehen sich die Gespräche im Kreis und eskalieren oft. Auf gar keinen Fall sollte man sich rechtfertigen oder die Schuld bei anderen suchen. Man könnte auch sagen, kommunizieren Sie mit einem Kunden in etwa so wie mit einem netten Nachbarn, der ein ähnliches Problem erzählt. Für den hätte man ja auch in erster Linie mal Verständnis („Na sowas, was ist denn da passiert ...“)

Was erwarten Kunden bei einer Reklamation? Welches Bedürfnis haben Sie? Wie erfüllt man es?

Kunden erwarten vor allem Verständnis, sie wollen mit ihrer Situation wahrgenommen werden. Wenn das geschafft ist, geht die sachliche Klärung viel leichter, oft sogar ganz geschmeidig. Es ist wichtig, zu verstehen, dass die Erwartung des Kunden nicht immer nur das maximal Mögliche auf der Sachebene ist. Meistens kann man gut über die Lösung verhandeln, dazu braucht man aber eine Einschätzung darüber, was dem Kun-

den wichtig ist. Ein sichtbarer oder weniger sichtbarer Kratzer in der Platte kann emotional einen mächtigen Unterschied machen. Ob es der Kunde eilig damit hat oder nicht, ob es eine Vorgeschichte gab und so weiter, das alles muss man klären, um adäquat reagieren zu können.

Warum sind Reklamationen auch eine Chance?

Die beste Kundenbeziehung hat man nach einer erfolgreich bewältigten Reklamation. Denn dann ist das Vertrauen gewachsen, sich auf den Handwerker verlassen zu können, auch wenn's mal schwierig wird. Gelingene Reklamationsbehandlung ist so gesehen ein regelrechter Kundenbindungs-Katalysator.

Welchen Vorteil hat es, im Schadensfall großzügig zu sein?

Kulanz zahlt sich in der Regel aus, weil sie die Beziehung stärkt und auch den Leumund. Wenn die Kunden verbreiten „Die sind echt fair. Wenn es drauf ankommt, lassen sie einen nicht hängen, sind menschlich ...“ dann ist das die beste und wirksamste Weiterempfehlung, die man sich vorstellen kann. Aber immer aufpassen: Nicht jede Reklamation ist mit Kulanz gut zu regeln. Die anstandslose Kulanz ist zum Beispiel kontraproduktiv, wenn →



Service-Experte Ralph Lange, Top Performer:

” Kommunizieren Sie bei einer Reklamation mit Kunden in etwa so wie mit einem netten Nachbarn, der ein ähnliches Problem erzählt. Für den hätte man ja auch in erster Linie Verständnis. “

gleichzeitig der Unwillen bzw. Widerwillen des Dienstleisters spürbar wird. Daran kann man gut erkennen, dass Emotionen 80 Prozent der Lösung ausmachen, die Sache nur 20 Prozent. Dann habe ich als Kunde zwar Recht bekommen, aber eben auch ein sehr ungutes Gefühl. Und kaufe das nächste Mal woanders.

Heikle Situationen lassen sich manchmal mit Humor auffangen. Funktioniert das auch im Schadensfall?

Das funktioniert, wenn die emotionale Situation nicht ganz so brisant ist. Es ist oft überraschend, wie locker Menschen ein Malheur nehmen, und dann ist die wichtigste Aufgabe, es nicht selbst kompliziert oder schlimm zu machen. Ein Spruch wie „Na dann können wir ja froh sein, dass es nur ‚das‘ war“ oder „Es gibt Schlimmeres im Leben“ etc. kann dann eine entspannte Klärung vorantreiben. Also: Genau hinhören lohnt sich.

Wie bekommt man aufgebrachte Kunden zurück auf den Boden? Wie fängt man sie auf?

Da hilft nur verstehen, verstehen, verstehen. Und ernst nehmen. Und die Sache erst mal völlig vergessen. Und zwar so lange, bis der Kunde fragt: „Und nun?“ Wenn er also

nach vorn schaut und für Lösungen bereit ist. Das sollten Sie sich in einer solchen Situation immer fragen: Ist der Kunde schon bereit für die Sache? Manchmal lohnt ein vorsichtiger Vorstoß „Darf ich Ihnen mal erklären ...?“ Die Reaktion gibt Ihnen die Antwort, wo der Kunde grade steht.

Wie geht man bei einem überzogenen Anspruch oder strittigen Fall mit den eigenen Gefühlen um?

Der allerbeste Tipp ist auch hier: verstehen. Verstehen heilt den eigenen Ärger. Wenn Sie es schaffen, für einen Moment die Dinge aus der Sicht eines aufgebrachten, hysterischen Kunden zu sehen, dann können Sie souverän reagieren. Auch wenn es aus der eigenen Sicht eine Mücke ist, erahnen Sie vielleicht, warum der Kunde einen Elefanten sieht, und können entsprechend handeln. Es gibt aber noch einen weiteren Tipp, der in vielen angespannten Situationen hilft.

Und der wäre?

Atmen Sie siebenmal so tief aus, wie Sie können. Eine alte Weisheit der Samurai: Entscheide niemals etwas Wichtiges, bevor du nicht siebenmal geatmet hast. Nötigenfalls machen Sie eine Unterbrechung, um runterzukommen. Es gilt näm-

lich eine Regel für gute Reklamationsbehandlung: Es gibt nur einen, der das Gespräch wirklich schwierig macht: Das ist nicht der Kunde ... Der Anspruch ist Souveränität in allen Situationen. Und wenn Sie mal nicht souverän sein können: ehrlich sein („Sorry, das muss ich grade selbst mal verarbeiten, ich melde mich wieder“) und für sich selbst sorgen!

Was empfehlen Sie, um Stress mit Kunden zu vermeiden?

Gute Laune ist die beste und einfachste Art, tollen Service zu bieten, zum Teil unterscheidet man sich alleine dadurch schon. Dann natürlich die Basisregeln: höflich sein, begrüßen und verabschieden, wenn man geht, aufräumen, zuverlässig sein, vor allem bei Terminabsprachen, im Zweifel rechtzeitig kommunizieren, mitdenken, das nächste Problem oder Auffälligkeiten erwähnen, Tipps geben, Lösungen anbieten.

Was ist wichtig, wenn wirklich ein Fehler passiert?

Da gibt's nur eines: ehrlich sein, zugeben und entschuldigen. Das allein kann schon die Kundenbindung verstärken.

Das Gespräch führte Annette Mühlberger

Foto: Ralph Lange, Top Performer

A 1/1
Georg

Krauss - Der Stein GmbH & Co KG

Der perfekte Garten

Wer Outdoor sagt, sagt „Krauss - Der Stein“. Das baden-württembergische Unternehmen liefert und fertigt seit 26 Jahren exklusive Objekte für Gärten, Terrassen, Outdoorküchen und Poollandschaften.



Handwerkliche und ästhetische Perfektion für Entschleunigung im Garten: Die Designs und Entwürfe der Lounge-Möbel und Küchen basieren auf eigenen Entwicklungen

Das Frühjahr 2020 sollte für Wilfried Krauss ein ganz besonderes werden. Pünktlich zum 25-jährigen Firmenjubiläum im März wollte der Spezialist für Naturstein im Garten seine neuen, parkähnlichen Schaugärten am Firmensitz in Schwaigern mit einem großen Fest einweihen. Und dann kam der Lockdown. Seither ist das Thema Garten den Kunden noch wichtiger. Und die Lustwandel-Flächen in Schwaigern mit ihren Lounges, Wasserspielen und Ruhezonen sind bei Garten- und Landschaftsbauern, Landschaftsarchitekten und Endkunden gefragter denn je. „Unsere ganze Kreativität steckt im Garten“, beschreibt Wilfried Krauss den Schwerpunkt des familiengeführten Natursteinhandels mit angeschlossener Manufaktur. Die Steinmetze und Steintechniker sind

gut beschäftigt, und der Maschinenpark ist gewachsen. Im Garten zählt heute Individualität. So macht der Manufakturannteil mittlerweile die Hälfte des Jahresumsatzes aus.

Outdoorliving auf höchstem Niveau

Den Trend zum Outdoorliving mit Natursteinküche, Wohnlandschaft, Wasserspiel, Pool und Duschzone hat das Unternehmen schon lange erkannt und sein Angebot kontinuierlich ausgebaut. Auch eine edle Möbelsérie gehört zum Programm. Und um das perfekte Innenleben der Outdoorküchen kümmert sich ein Schreiner. Konstruiert und gefertigt wird „schlüsselfertig“, um die Installation so einfach wie möglich zu machen und Fehler auszuschließen.

Höchste Qualitätsansprüche

Zum Service für die einkaufenden Betriebe gehören ein eigenes Konstruktionsbüro, Natursteinseminare für den Garten- und Landschaftsbau sowie die Baustellenlogistik. „Sobald eine Baustelle beim Endkunden startet, halten wir für unsere Kunden das komplette Material in unserem Lager bereit.“ Ausgeliefert wird mit eigenen Fahrzeugen. Auch die Handelsware durchläuft strenge Qualitätskontrollen. Nur perfekte Ware soll zum Kunden. „In diesem Segment ist höchste Sorgfalt gefragt“, betont Wilfried Krauss. Und sollte doch einmal etwas

nicht zu 100 Prozent passen, ist Kulanz stets das oberste Gebot.

Nichts dem Zufall überlassen

Das gilt auch für die Beratung. Man begeistert nicht nur für den Naturstein, auch über die Risiken, Porigkeit, Farbverläufe und Pflegemöglichkeiten klärt man Endkunden offen auf und dokumentiert dies in einem Beratungsprotokoll. Platten für teilüberdachte Flächen werden in der Manufaktur eigens expoxiert, um sie vor Feuchtschäden zu schützen. Für Duschen, Küchenblöcke und Wasserbecken gibt's ausnahmslos detaillierte Fundamentpläne. „Wir überlassen nichts dem Zufall und tauschen alle Konstruktionsdaten mit den ausführenden Betrieben aus“, erklärt der Geschäftsführer. Die Materialien kommen, bis auf wenige Ausnahmen, aus Deutschland und Europa. So passen Qualität und Nachhaltigkeit. „Das wird den Kunden immer wichtiger und wir können uns auf unsere Lieferanten dann auch wirklich verlassen“, betont Wilfried Krauss. Mit der gleichen Sorgfalt hat das Familienunternehmen auch den Übergang in die kommenden Dekaden geplant. Tochter und Geschäftsführerin Sarah Krauss steht mit einem jungen Führungsteam für die Herausforderungen der Zukunft schon bereit.

Von Annette Mühlberger



Kulinarische Erlebnisse unter freiem Himmel: Die Outdoorküchen genügen Profi-Ansprüchen und sind perfekt ausgestattet



Unternehmerfamilie: Sarah Kraus (Geschäftsführung), Sonja Krauss (Buchhaltung), Wilfried Kraus (Geschäftsführung), Katja Krauss (als Werkstudentin im Unternehmen) und Kevin Krauss (Lagermanagement)



Zum Firmensitz in Schwaigern kommen Kunden aus ganz Südwestdeutschland



Perfekte Technik und Logistik gehören zum Qualitätsanspruch
Ausgeliefert wird nur mit eigenen Fahrzeugen

A 1/2
Möller