

Mit Kundennähe erfolgreich bleiben

Das Wintergeschäft hat hervorragende Verkäufe gebracht und von Wirtschaftskrise und Zurückhaltung der Kunden ist bislang nichts zu spüren gewesen, berichtet Hubert Holtmann. Der Seniorchef des bekannten Schaumburger Möbelhauses in Gellendorf geht davon aus, dass es für das Familienunternehmen auch langfristig so weitergeht.

Obernkirchen (who). „Augenblicklich ist es zwar etwas ruhiger geworden, aber das ist saisonbedingt“, weiß Holtmann aus jahrzehntelanger Erfahrung. Die Kunden würden in der wärmeren Jahreszeit ihr Geld eher für den Urlaub als für neue Möbel ausgeben. Deshalb nutzt er mit seiner Mannschaft die Zeit, um dem Möbelhaus erneut ein frisches Gesicht zu geben. „Aber das gehört sowieso zu unserer Firmenphilosophie“, fügt er an. Denn: Dem Kunden soll der Möbelkauf zum sinnlichen Erlebnis gemacht werden. Deshalb, so Holtmann weiter, „entsteht zurzeit ein ganz neues Bild im Eingangsbereich, und wie bislang schon werden die aktuellen Möbel in einem zeitgemäß dekorierten Umfeld arrangiert.“ Grund: Die Kunden sollen eine greifbare Vorstellung davon bekommen, wie sie bei ihnen zu Hause wirken. Damit auch wirklich von vornherein alles passt und gut wirkt beim Kunden zu Hause, werden bei Möbel-Holtmann Service und ausführliche Beratung groß geschrieben. Zum Rundum-Sorglos-Paket gehören deshalb auch die Heimberatung, auf Wunsch sogar durch einen Innenarchitekten sowie die Montage der Möbel durch firmeneigene Fachkräfte. „Das gilt selbstverständlich nicht nur jetzt, wann so viele Leute dabei sind, die Krise zu beschwören, aber wir setzen darauf, dass uns nicht zuletzt unsere besondere Kundennähe und die Qualität unseres Service jetzt besonders zugutekommen werden“, ist sich der erfahrene Unternehmer sicher. Zu seinem Verständnis von Service gehört weit mehr als nur die Beratung, unterstreicht er aber. So setze die Firma insgesamt auf ihre erarbeitete Kompetenz in Sachen Möbel. Denn: Von 1963 bis in die achtziger Jahre hat es in Gellendorf eine eigene Möbelproduktion gegeben, und nach wie vor kann das Unternehmen mit seinen zurzeit gut 40 Mitarbeitern die praktische Erfahrung eigener Polsterer in den Kunden-Service einbringen. „Wir machen das, was die Großen nicht bieten können – und halten damit fast automatisch unsere Kunden“, so Hubert Holtmann weiter. Aber auch das, was sonst nur die „Großen“ bieten, gehört zum Unternehmenskonzept. Zum Beispiel das eigene Bistro im Obergeschoss, in dem Kunden in Ruhe ihre Kaufentscheidung überdenken oder ganz einfach nur in Gemeinschaft ein gemütliches Frühstück oder den Snack in der Mittagspause genießen können. Der Spielbereich für Kinder, der gerade eingerichtet wird, ist ein weiterer neuer Baustein im Wohlfühl-Gesamtkonzept. Ebenso die bekannte Modellbahnanlage auf 80 Quadratmetern Fläche, an der sich erwachsene Väter ab dem Herbst wieder ein wenig in die Kindheit zurück versetzen lassen dürfen. Dagegen zeigt das wiederholte Holtmann-Engagement bei neuzeitlichen Events wie Koch-Veranstaltungen, dass das bodenständige ortsansässige Schaumburger Unternehmen den Finger stetig am Puls der Zeit hat. „Mehr können wir eigentlich nicht tun“, meinen Stefan Kaiser und sein Schwiegervater. So aufgestellt, wollen sie auch weiterhin den Mitarbeiterstand halten und auch wie jedes Jahr wieder im August einen kaufmännischen Ausbildungsplatz neu besetzen. Im vergangenen Jahr ist das Engagement von Möbel-Holtmann für die Kundenzufriedenheit sogar mit einem speziellen Zertifikat gewürdigt worden, berichtet Kaiser. Der junge Diplom-Kaufmann ist Schwiegersohn von Hubert Holtmann und seiner Frau Gitte und Vater des 16 Monate alten Johan, der gute Anlagen mitbringt, um die vierte Familiengeneration im Möbelgeschäft repräsentieren zu können. Und das wäre eine Sicht weit über die Wirtschaftskrise hinaus, ob sie nun real oder auch nur herbeigeredet ist. Mit dem gewohnten Schuss Optimismus werde es auch künftig gut weiter gehen, sind sich Holtmann und Kaiser sicher.