

# Moderne Zeiten auf dem Dorf

Bauen + Leben Weiott: Ganzheitliche Lösungen und selbstbewusstes Verkaufen

Im März 2012 vollendete die Allianz Bauen + Leben in der Nähe von Dresden ein ambitioniertes Projekt. Die Neueröffnung nach dem Umbau des Hauptstandortes der Bauen + Leben in Ottendorf-Okrilla kann man durchaus als ein spektakuläres Wagnis bezeichnen. In dem beschaulichen Dorf entstand ein moderner BauFachhandel als „Einrichtungshaus mit Fachmarkt“ – wie es bei der Eurobaustoff heißt. Eine erste Zwischenbilanz.

rechts lockt eine Schau aus Bauelementen, dekorativem Holz, Bautechnik sowie eher ungewöhnlichen Exponaten wie beispielsweise einem begehbaren Kleiderschrank. Die Planung des etwa 1000 m<sup>2</sup> großen Ausstellungsbereichs oblag **Rainer Klee**, Vertriebs- und Ausstellungsprofi der Eurobaustoff. Er erfüllte die Vorgaben der Verantwortlichen in Ottendorf-Okrilla, die sich eine Ausstellung wünschten, die nicht bei der Fliese aufhört, sondern ein „ganzheitliches Modernisierungsvorhaben darstellt“.

## Ganzheitliche Beratung

Der gleiche Anspruch gilt für die Ausbildung der Mitarbeiter. Auch sie sollen ganzheitlich kompetent beraten können. „Wir setzen uns damit eindeutig und einmalig von den Mitwerbern ab“, sagt Sven Wolf, Geschäftsführer des Standortes B + L in Ot-



Imposanter Anblick: Schon der Eingangsbereich in Ottendorf-Okrilla weist darauf hin, dass der Bau-Fachhandel auf hochwertige Qualität setzt.

Zum 1. Februar 2010 übernahmen **Holm Wilmsmeier** und **Sven Wolf** die Firma Weiott Bauen und Service GmbH & Co. KG von **Wilfried Gesell**. Danach setzten sie ihr Konzept peu à peu um. Zum 1. Januar 2011 traten sie aus dem Verbund Bauen und Service aus und wurden Gesellschafter der Bauen + Leben Gruppe. Zum 1. Dezember 2011 starteten sie das Projekt „Ausstellung“.

Schon der edel-gläserne Eingang verweist seit der Sanierung auf die Zielgruppe. Dass sich hier nicht jeder hineintraut, ist durchaus beabsichtigt. Geboten werden qualitativ hochwertige Produkte und eine ganzheitliche Modernisierungsberatung für anspruchsvolle Privatkunden.

Links des Eingangs eröffnet sich eine emotionalisierte, ästhetisch ansprechende Ausstellung für Fliesen und Sanitär-ideen,



Die Bilder aus der Ausstellung machen deutlich, warum man den Standort bei der Eurobaustoff als „Einrichtungshaus mit Fachmarkt“ bezeichnet.





Zufrieden mit dem Standort von Bauen + Leben: Peter Harhoff, Modernisierungs-Koordinator der Eurobaustoff, mit Madeleine Johne, Sven Wolf, Hans Rachl und Lars Junge (v. l. n. r.).

tendorf-Okrilla. „Ich habe es privat selbst erlebt. Ich war bei x Händlern für ein und dasselbe Bauvorhaben. Immer wieder musste ich neuen Ansprechpartnern meine Wünsche vortragen, neu erklären. Manche konnten mich gar nicht verstehen.“

**Madeleine Johne** holte er von einem Sanitär-Großhandel, um mit ihrer Kompetenz die Beratung im Bereich Sanitär zu optimieren. **Lars Junge** und **Thomas Enge** wurden zum Modernisierer geschult und eine weitere Kollegin, die nach der Ausbildung im Juli 2013 übernommen wird, hat bereits den Fachberater Fliese gemacht und wird jetzt den Fachberater Bauelemente und Modernisierung abschließen. Ganz bewusst wurden in Ottendorf-Okrilla das Fachhandelsgeschäft im Thekenbereich und die Ausstellungswelten auch optisch getrennt. Das geht soweit, dass sogar die Mitarbeiter in den beiden Bereichen unterschiedlich farbige Firmenkleidung tragen. Die Modernisierungsberater wurden darauf geschult, konsequent ganzheitlich und lösungsorientiert zu beraten. Sven Wolf: „Neben den fachlichen, energetischen und den technischen gehören auch die emotionalen und sozialen Kompetenzen dazu. Wenn ein Kunde Grund für eine Reklamation hat, ist es unsere Aufgabe, daraus einen Nutzen zu ziehen, indem wir ihn durch Service und Lösungen erst recht beeindrucken. Die Kunst liegt darin, mit dem ganzheitlichen Denken nie aufzuhören, immer darauf zu achten und die Lösung als Ziel nie aus den Augen zu verlieren.“

Wie sich dies bemerkbar macht, ist den Worten von Lars Junge zu entnehmen:

„Wenn mich ein Kunde anruft und mir erklärt, er brauche ein neues Garagentor, biete ich bereits am Telefon einen Ortstermin an. Denn eines ist klar: Wo ein Garagentor veraltet ist, gibt es z. B. auch marode Zufahrtswege und Pflaster.“ Das Wort „Rabatt“ ist für Junge ein Unwort, das er aus seinem Wortschatz gestrichen hat. Fragt ein Kunde dennoch danach, dann übersetzt er es möglicherweise mit einem zusätzlichen Reiniger für das Schlossdie-

lenparkett. Ansonsten aber gilt die Philosophie: Gute Beratung muss sich für beide Seiten lohnen und darf also auch etwas kosten.

## Beratungsmuster aufbrechen

**Hans Rachl**, Trainer für die Modernisierungs-Fachberater-Schulung der Eurobaustoff, setzt bei Vorurteilen wie „Das können sich meine Kunden nicht leisten“ an. „Wir lehren den künftigen Fachberatern, wie sie Potenziale erkennen, überzeugen und begeistern statt ihren Job und Preise zu rechtfertigen, und wie sie es schaffen, auch in den eigenen Unternehmen starre Beratungsmuster aufzubrechen.“

Die Teilnehmer der Seminare lernen neben der Fähigkeit, Hemmschwellen bei der Beratung zu überwinden auch, wie man Gebäude energetisch und bautechnisch bewertet und wie sie mit technischen und modernen Beratungsmitteln, Software oder z. B. dem „Epass-Helena 5.0“ umgehen und ihre Argumentation darauf aufbauen können.

## Anziehende Ausstellungen

Die attraktiven Flächen sprechen auch immer mehr Architekten an. Lars Junge: „Das selbstbewusste Verkaufen wird durch unsere hochwertige Ausstellung wesentlich unterstützt oder sogar bedingt.“ ■

## baustoffmarkt online

Das Nachrichtenportal der Baustoff-Branche

### Codes – Exklusiv für unsere Abonnenten:

**0912-01:** Trends und Neuheiten von der „gafa“

**0912-02:** Bildergalerie und weitere Informationen Branchenforum Fenster + Fassade

**1012-01:** Bildergalerie vom neuen Standort bei Fritzen & Co. in Emden

**0113-01:** Ausführliche Informationen zum Hornbach-Finanzbericht

Im Bereich „AboPlus“ unseres neuen baustoffmarkt-Online Auftritts finden ausschließlich Abonnenten des „baustoffmarkt“ ein exklusives Mehr. Im Mittelpunkt steht dabei der ganz neue Bereich „Dokumentationen“. Hier finden Sie weiterführende Hintergrund-Infos, Marktzahlen, Bilanzen, Fotogalerien und Videos zu Berichten in unserer Print-Ausgabe.

Dazu finden Sie in jeder Ausgabe des „baustoffmarkt“ am Ende des Artikels, zu dem weitere Informationen vorhanden sind, einen entsprechenden Hinweis-Kasten mit einer Code-Nummer. Diesen Dokumentations-Code geben Sie einfach in die Suchmaske auf der rechten Seite unserer Homepage ein und gelangen so schnell zu den gewünschten Zusatzinformationen.

**Die vollständige Liste aller verfügbaren Dokumentationen finden Sie auf unserer Homepage unter [www.baustoffmarkt-online.de](http://www.baustoffmarkt-online.de).**