



Das Glück in der Machbarkeit

Am Anfang steht der Kundenwunsch und der hat es zuweilen in sich. Marco Capizzi weiß, wovon er spricht. Er gehört dem Vertrieb der Michael Richter GmbH & Co. KG in Reinheim an und lenkt zu einem sehr frühen Zeitpunkt das, woran die Menschen sehr lange Freude haben sollen. Kapitel 2 des Porträts eines Unternehmens, das beispielhaft zeigt, wie man sich durch sinnvolle Konzepte, Mitarbeiterförderung und Kundenorientierung zukunftsorientiert aufstellen kann.



Marco Capizzi ist seit fünf Jahren für die Firma Richter in Reinheim-Georgenhausen tätig.

„Wir sind immer auf dem neuesten Stand.“ Was so selbstbewusst klingt, ist für Marco Capizzi Grundvoraussetzung, um seine Arbeit professionell im Sinne der Kunden ausführen zu können. Vor fünf Jahren hatte der heute 44-jährige gelernte Sanitär- und Heizungsbaumeister bei der Firma Richter in Reinheim, einem der führenden, wenn nicht gar dem führenden Unternehmen für Heizung, Sanitär, Bad und Gebäudetechnik, eine neue Heimat gefunden. Eine, in der er sich pudelwohl fühlt, auch wenn er nicht aus der Region stammt. Der Vertrieb bestimmte schon zuvor sein Berufsleben, bevor er zur Firma Richter kam. Heute besetzt er eine wichtige Position im Reinheimer Familienbetrieb. Sein Schwerpunkt liegt im Sektor Heizung, Klima, Photovoltaik. Als Teil des Vertriebsteams hat er den Erstkontakt zum Kunden. Hier wird der Grundstein für das gelegt, was dann ein paar Wochen später im Eigenheim zu mehr Komfort, Energieeffizienz und langanhaltender Behaglichkeit führen wird.

In engem Austausch mit dem Kunden

Nach dem Erstkontakt und der Erörterung der Kundenwünsche geht es für ihn um die Bestandsaufnahme. Dazu schaut er sich auch vor Ort das häusliche Umfeld an, bespricht zusammen mit dem Kunden, was möglich und was sinnvoll ist. Dann geht es an die Planung, das Verfassen eines Angebots und schließlich um die Auftragserstellung und den Verkauf. Wenn es zum Auftrag kommt, wird dieser schließlich an den Bauleiter übergeben, der für die nachfolgenden Schritte verantwortlich ist. Gleichwohl fällt aber die Koordination von Fremdanbietern wie Estrichlegern, auf die auch die Firma Richter trotz seiner Konzeptlösungen nicht verzichten kann, zu Marco Capizzis Aufgabengebiet. Und auch in der Folge bleibt er für die Kunden, etwa bei Problemen und Fragen rund um den Auftrag Ansprechpartner. Das ist ihm und auch der Firma Richter wichtig. So haben die Kunden eine Person, an die sie sich wenden können, das gibt Vertrauen und Sicherheit für den Kunden.

Obgleich die Heizungsanlagen, wie Marco Capizzi meint, sich ähneln; die Häuser, in die diese eingebaut werden, tun es nicht. Im Gegenteil: Eine der größten Herausforderungen be-

stehe darin, dass jedes Gebäude anders ist. Das eine hat einen Erker, ein anderes einen Wintergarten, der beheizt werden muss. Nichts, was ihn zur Verzweiflung treibt oder Kopfzerbrechen bereitet, sondern ihn vielmehr fasziniert – auch wenn das für ihn heißt, dass er manche Kundenwünsche zurückweisen muss. „Nicht alles ist umsetzbar. Das ist bei uns nicht anders als in anderen Berufsfeldern“, erklärt er gelassen.

Die Kunst besteht darin, einen sinnvollen Kompromiss zu erarbeiten, mit dem der Kunde ein für sein Haus passendes Konzept bekommt und mit dem er glücklich ist. Natürlich: Jeder Verkauf einer Leistung oder eines Konzeptes ist Ausdruck des Erfolgs. Aber einen solchen Verkauf einfach übers Knie brechen, etwas anbieten, nur um es an den Mann/die Frau zu bringen, das will er nicht. Das widerstrebt ihm. „Das hilft niemandem“. Vielmehr geht es darum, sinnvoll das Für und Wider der Wünsche und Möglichkeiten abzuwägen. Denn, obwohl das Eigenheim einem Wandel unterworfen ist, so ist das, was aus den Verhandlungen und Gesprächen zwischen Marco Capizzi und den Kunden entsteht, auf Langfristigkeit ausgelegt. So soll das Produkt den Bewohnern auf lange Sicht und über viele Jahre und Jahrzehnte viel Freude bereiten. Nach der Inbetriebnahme übernimmt der Kundendienst, eine der zentralen Säulen der Firma, die Wartungen, und ist zuständig für mögliche Reparaturen. So wird das neue Produkt weiterhin von den Fachleuten der Firma Richter betreut.

Die Zufriedenheit des Kunden hat höchste Priorität. Denn sie hilft auch dem Unternehmen selbst und stützt deren Ansehen. „Vieles läuft bei uns noch über Mundpropaganda“, erklärt Michael Richter (Geschäftsführer) in diesem Zusammenhang.

Komplettlösungen aus einer Hand

Marco Capizzi kann in der Angebotserstellung dabei aus dem Vollen schöpfen. Das liegt schon an den Komplettlösungen aus einer Hand, welche die Firma Richter auch im Heizungssektor zu ihrem Markenzeichen erhoben haben. Das Mit- und Nebeneinander von Wärmepumpen, Photovoltaik und anderen Energieträgern, die zuweilen miteinander in Verbindung stehen oder auch die Klimageräte, bieten eine Reihe von Möglichkeiten.

Das alles unter einen Hut zu bringen, ist ebenfalls eine Herausforderung. Aber eine besonders spannende, eine, die ihm ganz besonders viel Spaß macht. Ohne Frage: Die Energieverwendung beeinflusst auch seine Arbeit maßgeblich. Wo einst vornehmlich Gas- und Ölanlagen waren, mit denen er zu tun hatte, ist sein beruflicher Alltag nun geprägt von klimafreundlichen Energieträgern wie eben Wärmepumpen und Photovoltaikanlagen. „Die Tendenz geht ganz klar in Richtung erneuerbare Energien“, stellt er fest.

Die Einbindung in eine nun größere Organisationsstruktur, die das Unternehmen mit der Doppelspitze Michael Richter und Michael Ripper darstellt, kommt ihm und seinen Vorstellungen von einem idealen beruflichen Umfeld sehr nahe, gibt ihm Freiheiten und schränkt ihn nicht ein. Im Gegenteil. Ganz besonders schätzt er neben der Kollegialität untereinander, den Fokus der Verantwortlichen auf das Thema Weiterbildung. Die damit verbundene Vertiefung der Kenntnisse ist unerlässlich für ihn: „Meine Aufgabe ist ja, das passende Heizungskonzept für das jeweilige Gebäude zu finden. Da muss ich die am Markt verfügbaren Heizungsanlagen kennen, muss über ihre spezifischen Eigenschaften Bescheid wissen, um korrekt einschätzen zu können, ob sie sich für einen Einbau beim Kunden eignen und wenn ja, unter welchen Bedingungen oder ob ich auf andere Lösungen zurückgreifen muss.“

Bei so viel Wissensanhäufung brumme einem auch schon mal der Schädel. Da bedürfe es der Schubladen im Kopf für relevante und weniger relevante Informationen. Ein Nein habe er, wenn er den Bedarf für eine Schulung angemeldet hatte, im Unternehmen Richter noch nie gehört. Vielmehr werden immer wieder Workshops und Fahrten zu Firmen unternommen, die neue Produkte anbieten und aktuelle Trends vorantreiben. Das imponiert ihm und zeigt, das Unternehmen ist offen für Neues und handelt immer am Puls der Zeit.

Weitere Infos zum Angebot der Firma Michael Richter GmbH & Co.KG finden Sie unter www.richter-reinheim.de.

Fortsetzung folgt: Erfahren Sie im nächsten Kapitel, wie es gelingt, die zeitlichen Vorgaben zu erfüllen und wer dafür verantwortlich ist.



Michael Richter und Michael Ripper, die beiden Geschäftsführer des erfolgreichen Unternehmens mit Sitz in Reinheim-Georgenhausen.

INFOKASTEN

In fünf Schritten zur neuen Anlage

1. Aufmaß und Erfassung bei Ihnen zu Hause
2. Planung und Angebot
3. Besprechung und Auftrag
4. Einbau, Koordinierung und Überwachung durch die Bauleitung
5. Einweisung und Übergabe

Auf Wunsch Wartungsdienst durch Kundendienst



RICHTER
KONZEPTLÖSUNGEN AUS EINER HAND!

Hirschbachstraße 72
64354 Reinheim-Georgenhausen
06162/9628-0
info@richter-reinheim.de
www.richter-reinheim.de

