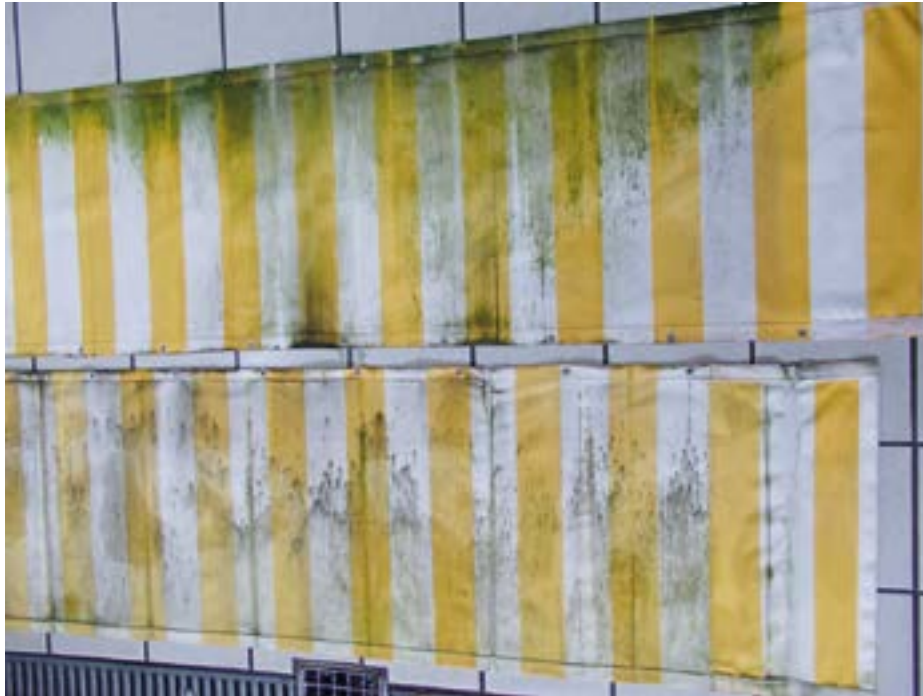


# Bundesweite Kooperation in der Sonnenschutzreinigung



Seit 20 Jahren bietet das Unternehmen dem Fachhandel die Möglichkeit der professionellen Reinigung von Sonnenschutz an.



Die frisch gereinigten Gewebe werden zurückgeschickt.

Die Farnschläder GmbH aus Mudersbach hat sich als bundesweiter Dienstleister in der Reinigung von technischem Sicht- und Sonnenschutz einen Namen gemacht. Seit 20 Jahren bietet das Unternehmen dem Fachhandel die Möglichkeit Sonnenschutz nicht nur professionell zu reinigen, son-

dern diese Dienstleistung auch über den Versandweg ausführen zu lassen. Aufträge können heute, bei Farnschläder im Hause, in einem 24 Stunden Service abgewickelt werden. Das „Sorglos-Versand-Paket“ wurde zum Markenzeichen des Unternehmens. Dabei wird dem Fachhandel ein

Komplettservice zu Verfügung gestellt, der neben dem passenden Verpackungsmaterial für z.B. Rollos, Plissees oder Flächenvorhänge auch entsprechende Paketmarken für den kostenlosen Rückversand enthält. Es werden dem Fachhändler immer individuelle Produkt- und mengenbezogene Verpackungen zugesandt.

Wir wollten wissen, wie der Service in der Praxis funktioniert und ob die versprochenen Reinigungsergebnisse den Fachhandel tatsächlich überzeugen. Hierzu wurden einige Fachbetriebe befragt, die den Service der Farnschläder GmbH schon seit längerem in Anspruch nehmen.

## Entscheidendes Kriterium: Kundenkommunikation

Neben dem Reinigungsergebnis, dem Zeitfaktor und der Logistik, war vor allem die Kommunikation zwischen Dienstleister und Fachhändler ein wesentliches Kriterium in der Beurteilung. So gibt es sofort eine Rückmeldung, wenn es mal zu Problemen in der Reinigung kommt, erläutert uns Svenja Bick, von der Firma Nattkemper + Brummel GmbH aus Bielefeld. „Wenn man den Kunden frühzeitig aufklärt, dass es auch mal den einen oder anderen Flecken gibt, der nach jahrelanger Nutzung des Sonnenschutzes nicht mehr herausgeht, ist das überhaupt kein Problem. Wichtig ist der Kontakt mit dem Kunden und die rechtzeitige Information seitens des Reinigungsunternehmens, was bei Firma Farnschläder außerordentlich gut funktioniert. Abgesehen davon, war bei den meisten textilen Sonnenschutzsystemen, die wir zu Reinigung in Auftrag gegeben hatten, das Reinigungsergebnis einwandfrei“, so Svenja Bick. „Der Service hinsichtlich Verpackung und Logistik ist einfach ausgereift.“

Dass die Kommunikation nicht immer so gut klappen muss, erzählte uns Frau Eisenmann von der Karl Ott Innenausstattung GmbH & Co.KG aus Ludwigsburg. „Wir hatten hinsichtlich der Reinigung von Sonnenschutz schon zwei Versuche mit anderen Firmen, die diese Dienstleistung angeboten hatten und mit denen wir überhaupt nicht zufrieden waren, was die Abwicklung betraf. Neben der professionellen Reinigung ist es einfach wichtig, dass der Sicht- und Sonnenschutz wieder zeitnah beim Kunden ist. Logistik, Kommunikation und Service stimmen bei Firma Farnschläder, so dass wir die Reinigung unseren Kunden auch weiter anbieten können“, so Frau Eisenmann.



Die Reinigung von textilem Sonnenschutz wird zunehmend nachgefragt.



Durch kurze Abwicklungszeiten werden die Kunden schnell mit der gereinigten Ware beliefert.

Dass die Reinigung von textilem Sonnenschutz immer mehr gefragt wird, bestätigte uns Kerstin Tempel von der Firma Tempel Raumausstattung aus Oldenburg. „Hochwertiger Sonnenschutz sollte auch regelmäßig gereinigt werden. Unsere Kunden fragen immer öfter danach. Wir bieten diesen Service auch offensiv an. Für uns hat es auch den Vorteil des regelmäßigen Kundenkontakts, und das wirkt sich auch positiv auf den Neuverkauf von Sonnenschutztechnik aus. Mit dem Service der Firma Farnschläder sind wir rundum zufrieden. Die Abwicklungszeiten sind kurz, so dass wir den Kunden wieder schnell mit der gereinigten Ware beliefern können. Die Kommunikation klappt hervorragend, insbesondere wenn es mal zu Grenzen der Reinigung kommt, über die wir den Kunden rechtzeitig aufklären müssen, wie z.B. Stockflecken bei beschichteter Ware, die einfach nicht mehr herausgehen wenn z.B. ein Rollo schon mehrere Jahre am Fenster hängt, was der Kunde natürlich auch einsieht. Aber die Kommunikation ist eben wichtig“, so Kerstin Tempel.

### Kundenbindung nur durch exzellenten Service

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Kooperation zwischen dem Fachhandel und dem Dienstleister für die Reinigung von Sonnenschutz nur dann wirklich gut funktioniert, wenn auch professionell kommuniziert wird. Hier hat die Firma Farnschläder ein „Meldesystem“ entwickelt, das den Fachhandelskunden bereits im Vorfeld der Reinigung über mögliche Grenzen der Reinigung aufklärt. Der Fachhändler bekommt eine E-Mail, die er dem Endkunden gegebenenfalls weiterleiten kann. Dieser entscheidet, ob trotz Bedenken gereinigt werden soll, oder ob er in neue Anlagen investieren möchte. So können aus potenziel-

len Problemen Neuaufträge entstehen. Der Endkunde fühlt sich gut beraten und honoriert guten Service durch Folge- und Empfehlungsgeschäfte.

Die Professionelle Reinigung und die logistische Abwicklung gelten ohnehin als Voraussetzung um den Endkunden zufrieden zu stellen. „Erfolg ist eben die Summe der Details“, sagte uns Martin Farnschlä-

der, Geschäftsführender Gesellschafter der Farnschläder GmbH, der bereits vor 30 Jahren mit der Reinigung von Sonnenschutztechnik begonnen hat. „Nur mit exzellentem Service erreichen wir eine langfristige Kundenbindung.“

[www.wir-reinigen-sonnenschutz.de](http://www.wir-reinigen-sonnenschutz.de)

## Dreiteilige Flyer-Reihe zum Thema Automation

Der Verband Fenster + Fassade (VFF) hat eine dreiteilige Flyer-Reihe zum Thema Automation für Eigentümer und Bauherren herausgebracht. Die Flyer präsentieren kurz und informativ die Einsatzbereiche und zahlreichen Möglichkeiten von automatisierten Systemen in den Bereichen Sicht- und Sonnenschutz, Lüftung und Sicherheit. „Die Flyer-Reihe soll den aktuellen oder zukünftigen Haus- und Wohnungsbesitzer dazu animieren, sich mit diesen zukunftsweisenden und spannenden Themen auseinander zu setzen und die geeigneten Lösungen bei Neubau- oder Modernisierungsmaßnahmen einzusetzen“, erklärt der Geschäftsführer des Verbandes Fenster + Fassade (VFF), Ulrich Tschorn. Die Flyer werden als Druckexemplare von VFF-Mitgliedsunternehmen



Die drei Flyer zum Thema Automation stehen ab sofort zur Verfügung.

direkt an interessierte Kunden verteilt und stehen auf der Website zum kostenlosen Download bereit.

[www.fensterratgeber.de](http://www.fensterratgeber.de)