

FARNSCHLÄDER

SAUBERER SONNENSCHUTZ MIT DEM SORGLOS-PAKET

Der Sonnenschutzreiniger Farnschläder bietet nicht nur professionelle Reinigung, sondern auch eine schnelle, unkomplizierte Abwicklung.

Text: Werner Gräf, Fotos: Farnschläder

Der Fachbetrieb für Sonnenschutzreinigung Farnschläder 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, sondern diese Dienstleistung auch über den Versandweg ausführen zu lassen. Aufträge können heute im Hause Farnschläder 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 beispielsweise für Rollos, Plissees oder Flächenvorhänge auch entsprechende Paketmarken für den kostenlosen Rückversand enthält. Es werden dem Fachhändler dabei immer individuelle produkt- und mengenbezogene Verpackungen zugesandt.

Wir wollten wissen, wie der Versandservice in der Praxis funktioniert und ob die versprochenen Reinigungsergebnisse

den Fachhandel tatsächlich überzeugen. Hierzu wurden einige Fachbetriebe befragt, die den Service von Farnschläder schon seit längerem in Anspruch nehmen.

ENTSCHEIDEND IST DIE 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 gebe es sofort eine Rückmeldung, wenn es mal zu Problemen in der Reinigung kommt, erläutert Svenja Bick von Nattkemper + Brummel 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 Farnschläder außerordentlich gut funktioniert. Abgesehen davon war bei den meisten textilen Sonnenschutzsystemen, die wir zur Reinigung in Auftrag



VORHER

Plissee in zwei Versionen, beide bestehen aus 100 Prozent PES-Polyester in Crash-Optik. Die Verschmutzung entstand durch Schimmelbelastung



NACHHER

Flecken und Schatten sind verschwunden, die Crash-Optik wieder gut sichtbar. Bei der Reinigung werden unterschiedliche moderne Verfahren eingesetzt, vom hubmechanischen Verfahren bis zur Ultraschallreinigung



VORHER

Die Balkonbespannung bestehend aus 100 Prozent Polyacryl weist starke Verschmutzungen durch Grünspan und Stockflecken auf

**NACHHER**

Die Verschmutzung konnte rückstandslos entfernt werden, Farben und Funktion der Textilien bleiben erhalten

gegeben hatten, das Reinigungsergebnis einwandfrei“, so Bick. Der Service hinsichtlich Verpackung und Logistik sei einfach ausgereift.

Dass die Kommunikation nicht immer so gut klappen muss, erzählte uns Beate Eisenmann von der Karl Ott Innenausstattung 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, sodass wir die Reinigung unseren Kunden auch weiter anbieten können“, so Eisenmann.

Dass die Reinigung von textilem Sonnenschutz immer mehr gefragt wird, bestätigte uns Kerstin Tempel von der 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, sodass 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 etwa Stockflecken bei beschichteter Ware, die einfach nicht mehr herausgehen, wenn zum Beispiel ein Rollo schon mehrere Jahre am Fenster hängt, was der Kunde natürlich auch einsieht. Aber die Kommunikation ist eben wichtig“, so Tempel.

KUNDENBINDUNG DURCH 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 Farnschläder ein „Melde-System“ 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 potenziellen Problemen Neuaufträge entstehen. Der Endkunde fühlt sich gut beraten und honoriert diesen Service durch Folge- und Empfehlungsgeschäfte. Die professionelle Reinigung und die logistische Abwicklung gelten ohnehin als Voraussetzung, um den Endkunden zufriedenzustellen. „Erfolg ist eben die Summe der Details“, sagte uns Martin Farnschläder, 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.“



Weitere Informationen unter:
www.wir-reinigen-sonnenschutz.de