

# Volle Rückendeckung ...



... die erhält das Fachhandelsunternehmen Creative Bürogestaltung aus Aachen von seinem Herstellerpartner Original Steifensand. Welche Rolle dabei die „Monico Premium Partnerschaft“ spielt und welche Vorteile sich dadurch unter anderem bei der Akquise ergeben, erklärt Walter Gäb, Inhaber und Geschäftsführer bei Creative Bürogestaltung.

**FACTS office:** Ein paar Worte zu Ihrem Fachhandelsunternehmen Creative Bürogestaltung: Was sind Ihre Schwerpunkte?

**Walter Gäb:** Creative Bürogestaltung berät und beliefert seit rund 25 Jahren Kunden im Großraum Aachen und über die Grenzen hinaus. Genauso lange haben wir unseren Hauptsitz im Aachener Westen, in einer alten Glasfabrik. Auf knapp 200 Quadratmetern zeigen wir in einer kleinen aber feinen Ausstellung eine Auswahl aus unserem umfangreichen Produktportfolio. Mein Geschäftspartner Leo Schmid, unsere motivierten Mitarbeiter und ich werkeln hier mit ganzer Leidenschaft.

Unsere Schwerpunkte sind unter anderem ganzheitliche, ergonomische Bürolösungen sowohl für den Ein-Mann-Betrieb, als auch für Mittelständler oder Konzerne. Zudem realisieren wir Konferenz- und Besprechungsbereiche inklusive Medientechnik. Selbst von der

Cafeteria bis hin zum Seniorenheim können wir Lösungen bieten.

**FACTS office:** Und worin, würden Sie sagen, unterscheiden Sie sich von Ihren Mitbewerbern?

**Gäb:** Wer einmal seinen Weg zu uns gefunden hat, hält uns in der Regel die Treue. Der Kunde spürt bei uns, worum es uns in der Hauptsache geht: Nicht um das schnelle Geschäft, sondern um einen langfristig zufriedenen Kunden. Wenn wir nicht den Nutzen eines Auftrags erkennen, sprechen wir das an. Ich denke, wir haben so schon einige Kunden vor überflüssigen Investitionen geschützt. Darin sehe ich auch eine unserer Stärken. Aufgrund unserer bescheidenen Größe von fünf Mitarbeitern, leisten wir uns diesen Luxus zum Wohle des Kunden. Im Übrigen wissen diese, dass wir uns auch um „Kleinigkeiten“ küm-

mern. Sicher ist es auch der direkte Draht zur Geschäftsleitung, den sie besonders schätzen. Leo Schmid, der ebenso wie ich Inhaber und Geschäftsführer ist, und ich beraten, planen und sind bei der Lieferung grundsätzlich anwesend. Der Kunde hat einen Ansprechpartner, der alles regelt. Nicht zuletzt deshalb ist unsere Reklamationsrate extrem niedrig.

Fairness wird bei uns groß geschrieben, sowohl im Umgang mit Kunden als auch mit unseren Lieferanten. „Leben und leben lassen“ lautet unser Motto. Und natürlich müssen wir Umsatz machen und Gewinne erzielen. Davon leben wir. Dafür haben wir starke Partner mit hochwertigen Produkten an unserer Seite.

**FACTS office:** Das ist ein gutes Stichwort, denn ohne direkte Unterstützung von Herstellerpartnern haben viele Händler es meist sehr

schwer. Was ist Ihnen in dieser Hinsicht besonders wichtig bei der Zusammenarbeit mit einem Hersteller?

**Gäb:** Grundsätzlich legen wir bei unseren Lieferanten Wert auf gute Produkte, einen flexiblen, einsatzfreudigen Außendienst und schnelle Reaktionszeiten. Natürlich müssen auch die Preise marktgerecht sein.

Ganz wichtig ist auch ein gut geschulter Innendienst, der schnell aufkommende Fragen beantworten kann und sich um mögliche Probleme kümmert. Deshalb arbeiten wir am liebsten mit kleinen und mittelständischen Unternehmen zusammen. Da sind die Ansprechpartner überschaubar und oft persönlich bekannt. Wir sind lieferantentreu und haben zu vielen Ansprechpartnern freundschaftliche Kontakte.

**FACTS office:** Einer der Partner, mit denen Sie zusammenarbeiten, ist das Unternehmen Original Steifensand. Seit wann besteht diese Partnerschaft – und wodurch zeichnet sie sich aus?

**Gäb:** Seit rund vier Jahren arbeiten wir mit Original Steifensand zusammen – und das immerhin so erfolgreich, dass wir seit einem Jahr „Monico-Premiumpartner“ sind. Wir erhalten optimale Unterstützung durch den Außendienst und haben gute Kontakte zur Geschäftsleitung. Was uns hier besonders beeindruckt hat, ist der harmonische Umgang miteinander. Also nicht nur mit den Geschäftspartnern, sondern auch im Werk zwi-

„Monico Premium Partnerschaft heißt auch Unterstützung bei der Akquise, was für uns als kleines Handelshaus sehr wichtig ist.“

WALTER GÄB, Inhaber und Geschäftsführer bei Creative Bürogestaltung



schen Geschäftsleitung und Mitarbeitern. Im Prinzip genau wie bei uns. Deshalb harmonisiert es auch so gut zwischen Original Steifensand und Creative Bürogestaltung.

**FACTS office:** „Gemeinsam erfolgreich“ ist der Leitgedanke der „Monico Premium Partnerschaft“ von Original Steifensand. Welche gemeinsamen Aktivitäten verbergen sich denn hinter der Premium Partnerschaft?

**Gäb:** „Monico-Premium-Partnerschaft“ mit Original Steifensand heißt, volle Rückendeckung im Objektgeschäft. Zudem eine umfangreiche Unterstützung bei der Akquise, was für uns als kleines Handelshaus sehr wichtig ist.

**FACTS office:** Was hat Sie dabei besonders überzeugt? Von welchen aktiven Maßnahmen seitens Original Steifensand können Sie dabei konkret profitieren? Werden Sie beispielsweise regelmäßig geschult? Und wie sieht es mit Werbemaßnahmen aus?

**Gäb:** Für uns ist werbetechnisch sehr wichtig, dass alle Stühle mit dem Logo unserer Firma (bereits im Werk) bestückt werden. So sieht der Nutzer direkt, woher sein Produkt stammt. Das wertet uns als Firma auf und bewirkt gleichzeitig eine gute Werbung. Der Kundendienst von Original Steifensand ist brillant, was uns auch schon Kunden bestätigt haben. Schnell und unkompliziert. Zum Glück müssen wir nur ganz selten diesen Dienst in Anspruch nehmen, da die Produkte selten schwächeln.

**FACTS office:** Der Bürostuhl „Monico“ ist ja der Hauptakteur bei dieser Partnerschaft. Was ist aus Ihrer Sicht das Besondere an diesem Modell? Und wie kommt es bei Ihren Kunden an?

**Gäb:** Monico ist ein hochwertiges Stuhl-Baukastensystem. Der Kunde kann sich am Bildschirm seinen „Traumstuhl“ selber zusammenstellen. Der Membransitz ist einzigartig im Sitzkomfort. Sie merken: Ich gerate ins Schwärmen. Wir sind ausgesprochen erfolgreich mit diesen Produkten bei Bemusterungen, die übrigens auch durch Original Steifensand unterstützt werden. Die Produkte von Original Steifensand, im speziellen das Modell Monico, sind Selbstläufer. Hier stimmt einfach das Preis-Leistungs-Verhältnis.

Anna Köster ■



**KLEIN ABER FEIN:** Auf rund 200 Quadratmetern zeigt das Unternehmen eine Auswahl aus seinem Produktportfolio.