



/ Vom Fertigungsbetrieb zum Fachhandelshaus: Volker und Silke Klotz freuen sich über die gelungene Neuorientierung ihres Betriebes.

Fenster Klotz, Worms: Erfolg im Branchenwandel

## Ganz oder gar nicht

Wie können sich Tischler- und Schreinerbetriebe auch ohne eigene Fertigung im Bauelementegeschäft erfolgreich behaupten? Mit einem professionellen Konzept, das die ureigene Identität fortführt, gibt das Unternehmen Fenster Klotz in Worms eine schlüssige Antwort. MANFRED MAIER

**H**erkunft ist Zukunft: Eine Hobelbank mit Schreinerwerkzeugen und Holzspänen zaubert stimmungsvolle Atmosphäre in den attraktiven Showroom und lässt den Wandel der Fenster Klotz GmbH zur heutigen Ausrichtung erahnen. Tischlermeister und Geschäftsführer Volker Klotz (47) blickt zurück: „Gemeinsam mit externen Beratern haben wir den kompletten Betrieb intensiv durchleuchtet und mussten erkennen: Die nötigen Investitionen für eine richtig wettbewerbsfähige Fensterfertigung hätten wir nicht mehr stemmen können.“

Seit drei Generationen bereits steht der Meisterbetrieb der Tischlerinnung Rheinhessen in der Region Worms für individuelle Tischlerleistungen und nach der Spezialisierung im Jahr 1973 für hochwertige Holzfenster. Den Wandel mit der Konzentration in der Fenster-

und Türenbranche konnte Klotz wie viele andere Kleinbetriebe nicht aufhalten. Im Jahr 2004 fiel schließlich die Entscheidung zur Einstellung der eigenen Fertigung. Volker Klotz räumt unumwunden ein: „Das war kein einfacher Schritt und ein schwieriger Abnablungsprozess. Schließlich trugen wir auch Verantwortung für unsere damals 15 Tischler und deren Familien.“

### Zu neuen Ufern

Die regional etablierte Marke Klotz lebt inzwischen seit fast 10 Jahren erfolgreich weiter. Bei der Neuausrichtung zum Fachhandelshaus für Bauelemente mit eigener Montage haben Volker Klotz und seine Ehefrau Silke nichts dem Zufall überlassen. Nach dem Motto „Ganz oder gar nicht“ entwickelten sie gemeinsam mit der Unternehmensberatung

Henzgen & Schommer in Andernach ein zukunftsorientiertes Unternehmenskonzept, das die Kontinuität des Betriebes sicherte. Volker Klotz: „Die klare Differenzierung von weniger qualifizierten Bauelementebetrieben und die Blickrichtung auf anspruchsvollere Kundenkreise war von Anfang an unser Ziel.“ Die Herkunft des erfahrenen Handwerksbetriebes bot dafür allerbeste Voraussetzungen: Das neue Fachhandelsprofil stellt die hohe Fachkompetenz mit sachkundiger Beratung sowie hoher Produkt- und Montagequalität in den Vordergrund.

Getragen wird dieses Konzept u. a. von einem modernen Marktauftritt. Bereits die Außenwirkung des im vorderen Bereich komplett neugestalteten Firmengebäudes signalisiert einladende Professionalität.

Im Rahmen eines passenden Marketingkon-



*/ Neueste Automatisierungskomponenten eingeschlossen: Attraktive Bauelementepräsentation in ansprechendem Ambiente ist ein Kernpunkt des Firmenkonzepts.*



*/ Einladend: Das moderne Firmengebäude am Stadtrand von Worms. An einem zweiten Standort betreibt der Tischlerbetrieb weiterhin ein Bestattungsinstitut.*



*/ Klotz setzt auf langfristige Qualitätspartnerschaften: Haustüren aus Holz und Holz-Aluminium von Kowa sind ein wesentliches Element des Angebots.*

zepts erhielt die Einrichtung einer attraktiven Ausstellung oberste Priorität. Volker Klotz weiß wovon er spricht: „Ohne Ausstellung mit einer kundenorientierten Produktpräsentation läuft heute nichts mehr. Die Kunden wollen sehen und anfassen.“

In dem von der Koblenzer Innenarchitektin Annette Moitz entworfenen Showroom passt alles perfekt zusammen. Vom Fenster über die Haustüre bis hin zum Sonnenschutz: Auf zwei Ebenen und auf über 400 m<sup>2</sup> können die Interessenten das Produktangebot in ansprechendem Ambiente „ausprobieren“.

Der Stellenwert einer anregenden Produktpräsentation könne gar nicht hoch genug eingeschätzt werden, sagt Klotz. Im Wandel vom Tischlermeister zum Berater und Verkäufer habe er so manche Erkenntnis gewonnen:

„Für den Verkaufserfolg sind vielleicht zehn bis 15 Prozent Funktion und Technik entscheidend, der große Rest ist Emotion. Darauf haben wir uns eingestellt.“ So z. B. auch mit komfortablen Bedienungs- und Steuerelementen: „Die neuen Möglichkeiten der Automatisierung mit Fingerprint und elektrischen Antrieben kommen immer mehr und sorgen oft für den Aha-Effekt“, weiß der Firmenchef.

#### **Langfristige Qualitätspartnerschaften**

Volker Klotz hält nichts von häufigem Wechsel seiner Lieferanten und dem ständigen Blick auf die Preise. Von Anfang an setzt der Tischlermeister auf vertrauensvolle, langfristige Partnerschaften mit wenigen Herstellern im oberen Qualitätslevel. Neben den passenden Produkten ist dem Wormser Spezialisten das erfolgsorientierte Miteinander im Markt in all seinen Facetten sehr wichtig: „Wir schätzen zuverlässige Partner, mit denen man reden kann, wie uns der fachliche Schnabel gewachsen ist“, betont Volker Klotz. Kunststofffenster von Gayko, Wintergärten von Solarlux, Innentüren von Ringo und Glastüren von Dorma sind einige der renommierten Marken die im Kernsortiment geführt werden.

Der Rundgang in der Ausstellung verrät: Eine enge Vertriebspartnerschaft verbindet die Wormser auch im traditionell sehr starken Holzsegment. Fenster und Haustüren in Holz und Holz-Alu werden ausschließlich von Kowa im norddeutschen Goldenstedt bezogen. Neben guter Betreuung aus dem Werk und auf kurzen Wegen durch den Kowa-Außendienst erhält Klotz vielseitige Marketingunter-

stützung. So z. B. mit dem neuen Online-Haustürenkonfigurator „Kowakon“. Dieses Verkaufswerkzeug verschafft den Interessenten unter Einbeziehung eigener Fassadenbilder bereits in der Planung ein realistisches Gesamtbild vom zukünftigen Hauseingang. Falls gewünscht, ganz mobil: Konfiguriert wird aus dem Gesamtprogramm von Kowa im Internet, am PC, auf Tablet oder Smartphone, zuhause oder vor Ort in der Ausstellung. Volker Klotz: „Das Schöne daran ist, dass jeder einfach damit umgehen und auf spielerische Haustür-Entdeckungstour gehen kann. Die Kunden haben echt Spaß damit.“ Dadurch können auch Bauherren und Renovierer ihre Wunschtür einfach zusammenstellen und eine Preisanfrage direkt versenden. Ob zum Einstieg oder in der finalen Verkaufsphase – Klotz hat mit diesem Verkaufstool vorteilhafte Erfahrungen gemacht: „Kowakon ermöglicht in jeder Phase einfacheres und schnelleres Verkaufen.“ Das beginne immer öfter bereits über den eigenen Internetauftritt. Dort hat Klotz den Türenkonfigurator zur Nutzung durch Interessenten bereitgestellt und schon interessante Anfragen generiert. Auf der geschützten Ebene für autorisierte



*/ Hochwertige Lösungen für alle Bereiche: Klotz offeriert das gesamte Spektrum moderner Bauelemente und hochwertige Innentüren samt Zubehör.*



*/ In der Ausstellung oder beim Kunden: Mit dem Online-Haustüren-konfigurator „Kowakon“ nutzt Volker Klotz ein ...*



*/ ... modernes und effektives Verkaufswerkzeug. Dieser beinhaltet auch eine komplette Angebotssoftware samt Kundenverwaltung.*

Vertriebspartner bietet der Kowakon-Türen-konfigurator eine komplette bildgestützte Angebotssoftware mit eigener Kundenverwaltung und individuellen Leistungspositionen z. B. für die Montage. Klotz schätzt besonders die Möglichkeit der flexiblen Preisgestaltung auf hinterlegte Listenpreise: „Herkömmliche Auftragsblätter sind Vergangenheit.“

#### **Alles aus einer Hand**

Das Angebot der Fenster Klotz GmbH umfasst ein komplettes Produkt- und Dienstleistungsspektrum rund um Bauelemente aus einer Hand. In Ergänzung des Kernsortiments Fenster, Haus- und Innentüren bietet Klotz ein umfassendes Zubehörprogramm wie z. B. Rollläden, Markisen, Jalousien, Insekten-schutz, Elektroantriebe, Klappläden, Wohn-dachfenster, Fensterbänke und Accessoires wie Lampen, Hausnummern und Briefkästen etc. Hinzu kommen alle Bau- und Ausbauleis-tungen mit Reparaturservice und nachträglichem Einbruchschutz.

#### **Kundenzufriedenheit schreibt Aufträge**

Seine angestammten Kundenkreise – Premi-umkunden und Renovierer aus allen Schich-

ten im regionalen Umfeld – hat Klotz in der neuen Ausrichtung nicht verloren. Über hohe Kundenzufriedenheit und damit aus verkaufsfördernder Mund-zu-Mund-Pro-paganda gewinnt der Wormser Bauelemente-spezialist einen Großteil seiner Aufträge. Sponsoring bei lokalen Sportvereinen, Tage der offenen Tür, der Auftritt auf der Wormser „Umwelt Messe – Energie Bauen und Sanie-ren“ oder Werbung in Baubeilagen und Mail-ings sind fester Bestandteil der Kunden- und Imagewerbung. Dabei stützt sich Klotz auf den bewährten Rundumservice einer Agentur, die ihm erst kürzlich seinen Internetauftritt mit emotionaler Anmutung optimiert hat.

#### **Die richtige Entscheidung**

Rückblickend lassen Volker und Silke Klotz keine Zweifel aufkommen: „In unserer Situa-tion war die Neuorientierung zum profession-ellen Bauelemente-Fachhandelshaus die richtige Entscheidung.“ Mit einem schlüssi-gen Fachhandels- und Dienstleistungskonzept sowie derzeit sechs Mitarbeitern zeigt sich das Unternehmen bestens aufgestellt. Nach zögerlichem Jahresstart seien die Ver-kaufszahlen wieder im Soll, bilanziert Volker

Klotz. Nach wie vor würden ihm der Energie-spartrend und die im Zeichen der Eurokrise gestiegene Renovierungsbereitschaft in die Karten spielen. Kritisch sieht der Tischlermeis-ter die Billigangebote aus dem ehemaligen Ostblock und den Preiswettbewerb mit unqualifizierten Betrieben.

Klotz registriert in diesem Spannungsfeld einen anderen Marktrend, von dem er mit seiner hohen Fachkompetenz künftig noch besser profitieren dürfte: „Hohe Produkt- und Montagequalität gewinnen bei den Kunden einen wachsenden Stellenwert und das Premiumsegment wird immer größer. Die Guten werden sich halten.“

Und noch einen Vorzug hat er so manchem Mitbewerber voraus: Mit seinen fünf bestens qualifizierten Tischlern kann er in der noch komplett eingerichteten Werkstatt mit ergän-zenden Leistungen und individualisierten Lösungen schnell reagieren. ■

Fenster Klotz GmbH  
67574 Worms  
[www.fensterklotz.de](http://www.fensterklotz.de)