

Ausgefuchstes Service-Programm

Matratzenkauf ist für den Verbraucher Vertrauenssache. Und Vertrauen gewinnt man als Einzelhändler nicht zuletzt durch einen ausgeprägten Servicegedanken. Das Bettenfachgeschäft Hillebrand in Kassel hat ein durchdachtes Service-System erarbeitet, das in dieser Form seinesgleichen sucht. Der Lohn dafür ist neben zufriedenen Kunden der Haustex Star in der Kategorie „Vorbildlicher Kundenservice“.



Das Bettengeschäft Hillebrand in der Wilhelmshöher Allee in Kassel unternimmt so gut wie alles in seiner Macht stehende, um seine Kunden zufrieden zu stellen – während des Beratungsgesprächs, aber auch danach. „Nur zufriedene Kunden empfehlen einen weiter, und das erreicht man am Besten durch einen guten Service“, ist Firmeninhaber Eckhard Hillebrand überzeugt.

Das Fachgeschäft gibt es seit Anfang der 90er Jahre. Eckhard Hillebrand hat es 1999 übernommen und ist mit ihm drei Jahre später auf die andere Straßenseite in ein früheres Lebensmittelgeschäft mit einer doppelt so großen Verkaufsfläche gezogen. Seitdem bezeichnet Hillebrand sich als

das größte Fachgeschäft für körpergerechte Liege- und Sitzmöbel in Nordhessen. 2014 wurde das Geschäft umfassend renoviert. Für Hillebrand der erste Punkt in seinem umfassenden Service-Plan, denn der Kunde soll sich in dem modernen Ambiente wohlfühlen.

Ein weiterer Servicepunkt sind gut ausgebildete Mitarbeiter, denn alle Verkaufsmitarbeiter sind geschult und qualifiziert als Schlafberater des VDB Kompetenzzentrums Gesunder Schlaf. Dadurch ist eine kompetente Beratung gewährleistet, die den Kunden von Anfang an eine gewisse Sicherheit vermittelt. Denn Sicherheit der Kunden ist für Hillebrand ein ganz wichtiges Thema und Voraussetzung für einen erfolgreichen →

Eckhard Hillebrand überzeugt seine Kunden durch ein sehr durchdachtes Service-Paket.

KATEGORIE
VORBILDLICHER
KUNDENSERVICE





- 1 Umgebaut 2014: Ein modernes, ansprechendes Geschäftsambiente gehört selbstverständlich zu den Service-Aspekten bei Hillebrand.
- 2 Auf das Dormabell-Messsystem möchte man bei Hillebrand als Serviceinstrument nicht verzichten.
- 3 Ein Bettgestell, postiert auf Säulen: Damit sich der Kunde mit den Unterfederungssystemen befassen kann, ohne sich zu bücken.





Hillebrand in Kürze

Hillebrand Liegen+Sitzen
Wilhelmshöher Allee 274
34131 Kassel
Tel.: 0561/32073
Fax: 0561/315207
E-Mail: info@liegen-sitzen.de
Internet: www.liegen-sitzen.de

Inhaber: Eckhard Hillebrand

Verkaufsfläche: 650 qm

Mitarbeiterzahl: 6 (nach Vollzeit)

Verband: Bettenring

Kaufabschluss. Zusätzliche Sicherheit vermittelt den Kunden bei Hillebrand deren Vermessung. „Das Dormabell-Messsystem wird von uns immer angewendet, weil es uns wichtige Hinweise auf anatomische Besonderheiten liefert. Abgesichert wird das Messergebnis dann auf der Matratze mit dem Wirbelscanner“, erklärt Hillebrand. „Je leichter man es dem Kunden in der Erklärung macht, umso leichter macht man ihm auch die Entscheidung“, ist er überzeugt.

Zusätzliche Sicherheit liefern drei weitere Punkte in Hillebrands Service-Agenda: Probeschlaf zu Hause, die Zufriedenheitsgarantie, und der Betten-Testraum. Beim Probeschlafen liefert Hillebrand die ins Auge gefassten Produkte den

kunft und Ratschläge zu dem Produkt geben und Fachfragen beantworten, die erst bei der Lieferung aufkommen. Für den Fall, dass danach dennoch Fragen zur Einstellung der Unterfederung aufkommen, hat Hillebrand kleine Videos gedreht, die auf der Homepage zu finden sind. Dort gibt es für jeden von Hillebrand verkaufte Unterfederung das passende Filmchen zu schauen.

Damit ist es aber nicht getan. Etwa drei Wochen nach Auslieferung meldet sich der Verkäufer bei den Kunden telefonisch um nachzufragen, ob man mit der Neuerwerbung zufrieden sei, um gegebenenfalls nachbessern zu können. „Nur die Wenigsten haben dann noch Probleme, aber selbst dann gibt es eigentlich immer Lösungen,



Der separat gelegene Betten-Testraum: Hier können die Kunden das von ihnen präferierte Schlafsystem in Ruhe mehrere Nächte lang testen. Der Bäcker fürs Frühstück ist gleich ums Eck.

Kunden ins Haus, sodass man in gewohnter Umgebung testen kann. Die Liefergebühren werden beim Kauf verrechnet. Laut Zufriedenheitsgarantie können die Kunden innerhalb von vier Wochen nach Kauf zweimal die Matratze, Unterfederung oder das Nackenstützkissen austauschen, sofern sie von den Hillebrand-Mitarbeitern empfohlen worden. Im Betten-Testraum, neben dem Verkaufsraum gelegen, können Kaufinteressenten das von ihnen präferierte Schlafprodukt ebenfalls mehrere Nächte unentgeltlich testen. Das spielt Hillebrand speziell bei den komplizierter aufgebauten Boxspring-Betten in die Karten, die nicht in der Zufriedenheitsgarantie enthalten sind.

Bei der Auslieferung ist außerdem häufig auch der Verkaufsberater mit dabei, der das Produkt verkauft hat. Er kann im Zweifelsfall besser Aus-

die Kunden zufrieden zu stellen“, so Hillebrands jahrelange Erfahrung.

Weitere Service-Punkte in dem Kasseler Fachgeschäft sind beispielsweise eine Kinderspielecke, damit die Eltern sich auf die Beratung konzentrieren können, oder die Schlafschule, die Hillebrand zwei bis viermal im Jahr veranstaltet. Nicht zu vernachlässigen ist auch ein Lager mit besonders gut laufenden Artikeln, sodass die Kunden nicht lange auf die Lieferung warten müssen. Und ein weiterer Servicepunkt in Sachen (Preis-)Sicherheit: Die Kunden können sicher sein, dass ihr gutes Stück nicht wenig später zu Rotpreisen verramscht wird. „Ich räume höchstens Skonto ein“, so Hillebrand, der bei einem guten Bon dann lieber noch eine Bettwäsche-Garnitur dazu gibt, als sich in eine Preisdiskussion zu verstricken. ■

