

Haustex

INTERVIEW DES MONATS



Dr. Ursula Matheis-Mödinger,
Geschäftsführung

Max Modinger,
Unternehmensentwicklung

Adam Matheis/Schlafgut, Eislungen

Seite 2

HAUSTEXTILIEN, BETTWAREN, MATRATZEN, SCHLAFSYSTEME



SEIT 60 JAHREN GUT UND GESUND SCHLAFEN.

vita talalay  SLEEP HEALTHY



Best Practice

Hillebrand Liegen + Sitzen, Kassel

„Körpergerechtes Liegen ist unsere Kompetenz“

Kassel. Bettenfachhändler Eckhard Hillebrand setzt in seinem Fachgeschäft in Kassel seit Jahren einen Schwerpunkt beim Thema Ergonomie – und ist damit so erfolgreich, dass mittlerweile sogar Ärzte ihre Patienten mit Rückenproblemen zu ihm schicken.



Eckhard Hillebrand
Hillebrand Liegen + Sitzen

„Werden sie richtig beraten, verstehen die meisten Kunden, dass eine Matratze für 199 Euro nur selten eine gute Lösung ist.“

Auch in Zeiten von Abstand halten gilt: Kundennähe ist das große Plus des stationären Handels. Kommt dann noch Kompetenz dazu, kann eigentlich nichts mehr schiefgehen. Diese Erfahrung macht man auch in Kassel. Der „Matratzenkauf ist eine Sache des Vertrauens“, findet Eckhard Hillebrand. Ein Rezept, wie er das Vertrauen seiner Kunden gewinnt, hat der Fachhändler auch, und das klingt eigentlich ganz einfach: „Wir bemühen uns, jeden Kunden sehr gut zu beraten.“

Dabei gehe es nicht allein darum, ein individuell perfektes Liegesystem zu finden. „Viele Kunden kommen zu uns, weil sie akute Rückenprobleme haben“, so Hillebrand. Für sie gelte es, das Bett so auszustatten, dass sie komfortabel, gesund und schmerzfrei schlafen könnten – und am Ende mit dem Einkauf zufrieden seien. „Denn nur zufriedene Kunden emp-

fehlen ein Geschäft weiter, und Empfehlungen sind das A und O.“

Der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit ist für Fachhändler Hillebrand die Kombination aus Kompetenz und Service. „Zunächst einmal sind unsere Mitarbeiter alle gut ausgebildet und qualifiziert als Schlafberater“, erklärt er. Das Schulungsprogramm des Bettenrings werde zudem eifrig genutzt, und regelmäßig komme Schlafexperte Markus Kamps ins Haus, um Vorträge zu halten, die nicht nur bei den Kunden gut ankämen, sondern von denen auch das Team profitiere.

Das umfassende Serviceprogramm beginnt bei „Hillebrand Liegen + Sitzen“ mit einem ausführlichen Gespräch, in dem der Bedarf des Kunden ermittelt wird, und einer gründlichen Vermessung. „Dabei nutzen wir das Dormabell-Messsystem und den Wirbelscanner, um ana-

tomische Besonderheiten zu identifizieren“, erklärt Hillebrand.

Ist schließlich ein passendes Liegesystem gefunden, kann der Kunde es mit einer 100-tägigen Zufriedenheitsgarantie in aller Ruhe zu Hause ausprobieren. „Nach rund drei Wochen rufen wir in der Regel zusätzlich an, um zu fragen, ob alles in Ordnung ist“, beschreibt der Händler, „und kommen im Bedarfsfall vorbei, um die Einstellung des Lattenrostes zu verändern oder im Notfall sogar die Matratze auszutauschen.“

Natürlich, so Hillebrand weiter, seien der zeitliche Einsatz und der Aufwand sehr groß, die Gründlichkeit bei der Vermessung der Kunden und das großzügige Serviceangebot zahlten sich jedoch aus. „Wenn es um körpergerechtes Liegen und Sitzen geht, sind wir in Nordhessen die erste Anlaufstelle“, erklärt der Experte nicht ohne Stolz. „Wir schnüren ein Gesamtpaket bestehend aus Matratze, Lattenrost und Nackenstützkissen, das unter ergonomischen Gesichtspunkten absolut rund ist.“

Gut 70 Prozent der Kunden entschieden sich beim Einkauf für die Dreierkombination. Auch darüber hinaus stellt der Händler fest, dass die Bereitschaft, in das Schlafsystem zu investieren, kontinuierlich steigt. „Werden sie richtig beraten, verstehen die meisten Kunden, dass eine Matratze für 199 Euro nur selten eine gute Lösung ist.“

Eine Stärke herauszuarbeiten und sich konsequent darauf zu konzentrieren, kann Eckhard Hillebrand somit nur jedem Fachhändler empfehlen. Zum einen sei es ihm auf diese Weise gelungen, für sein Geschäft ein Alleinstellungsmerkmal zu schaffen, mit dem er sich sogar gegen die große Konkurrenz im Möbelhandel behaupten könne. Vor allem aber habe er sich eine konkrete Zielgruppe erschlossen, auf die er sich fokussiert. Vornehmlich seien das Menschen mit Rückenproblemen, aber auch Senioren, die Komfortbetten suchten. „Beispielsweise kommen die Kirchner-Betten bei unseren Kunden sehr gut an“, erklärt Hillebrand.

Einziger Wermutstropfen: Die Boxspringbetten musste er aus dem Programm nehmen. „Die sehen zwar toll aus, lassen sich aber nicht anmessen und laufen somit nicht bei uns“, erklärt er den Grund, mit dem er aber sehr gut leben könne.

Dass das Konzept des Kasseler Fachhändlers auch wirtschaftlich Früchte trägt, hat sich spätestens in der Corona-Krise gezeigt. „Wie alle anderen mussten auch wir fünf Wochen schließen“, erklärt Eckhard Hillebrand, „und stehen heute trotzdem mit einem Plus von 15 Prozent da.“ Der Plan für die Zukunft ist also klar: Dem Er-

folgskonzept treu zu bleiben und immer mehr Kunden davon zu überzeugen.

Zum Beispiel durch Werbung, die auch darauf hinweist, welche Maßnahmen „Hillebrand Liegen+Sitzen“ in der Corona-Krise ergreift, um die Kunden zu schützen. Oder durch kreative Aktionen. Die aktuelle heißt „Nordhessen sucht den Test-sieger“. Die Teilnehmer testen im Laden verschiedene Matratzen und entscheiden sich für ihren persönlichen Favoriten – den drei Gewinner, die per Losverfahren ausgewählt werden, am Ende sogar mit nach Hause nehmen dürfen. □



Zur Beratung gehört das Vermessen: Daraus schnürt Eckhard Hillebrand ein Gesamtpaket aus Matratze, Lattenrost und Nackenstützkissen.



Komfortabel, gesund und schmerzfrei schlafen: Viele Kunden kommen mit akuten Rückenproblemen in das Kasseler Bettenfachgeschäft.