

UNI MARKETING · Postfach 22 01 66 · 86181 Augsburg

**ihr schreiner - asenkerschbaumer**  
**Herrn Gerald Asenkerschbaumer**  
**Waldstraße 2**

**84529 Tittmoning/Asten**

Donnerstag, 13. Juni 2002  
Dr. Bernd W. Dornach/Burga Warrings



Sehr geehrter Herr Asenkerschbaumer,

bereits durch ein persönliches Kennenlernen, die Teilnahme an Seminaren in der Vergangenheit sowie Berichterstattungen in den Fachzeitschriften (wie der unserige in der dds 1996) konnten wir uns ein Bild von Ihrer unternehmerischen Einstellung machen.

Dieser Eindruck wird durch Ihre Bewerbung zur Aufnahme in den Kundenführer

**Faszination Handwerk -  
Eine Auslese der Besten**

deutlich bestätigt.

Im einzelnen basiert unsere Schleifenbewertung auf folgenden Erkenntnissen:

1. Sehr erfreulich ist die schriftliche Dokumentation Ihrer **Strategie**. Auch inhaltlich ist der Text durchdacht und verständlich.
2. Die von Ihnen genannten **Spezialisierungen** sind zukunftsfähig. Sie orientieren sich an Trendmärkten, haben das Ohr Nahe beim Kunden und forcieren wachstumskräftige Märkte.
3. Sie haben erkannt, daß das Handwerk die Grenzen der Gewerke verlassen und sich mehr um die Handelstätigkeit kümmern muß. Ihre angesprochene mangelnde Auswahl im Studio werden Sie aufgrund Ihres Perfektionismus niemals zu Ihrer Zufriedenheit lösen können. Richten Sie in Ihrer Ausstellung einen **Collagenraum sowie Bibliothek** ein. Die Bibliothek darf ruhig um ein Fotoalbum bestehender Kunden erweitert werden. Schulen Sie Ihre verkaufsaktiven Mitarbeiter anschließend gezielt im Bauch-zu-Bauch-Verkauf nach dem Motto "Wir haben nichts von der Stange". Diese Maßnahme wird Sie mittelfristig vor zu hohem "Lagerwert" schützen.

☎ 08 21 / 9 20 01

Telefax 08 21 / 9 20 10

Email: Dr.Dornach@uni-marketing.de  
Internet: www.uni-marketing.de

Postfach 22 01 66  
86181 Augsburg

Anton-Sorg-Straße 1  
86199 Augsburg

Geschäftsführer:  
Dr. Bernd W. Dornach

Bankverbindung:  
Kreissparkasse  
Augsburg  
Konto 55 368  
BLZ 720 501 01

4. Sie sind ein **Schreiner zum Anfassen** und verfügen über einen hohen Bekanntheits- und Kompetenzgrad. Besonders hervorzuheben ist Ihr starker Wille zum permanenten Fortschritt unter Berücksichtigung Ihrer **hohen Wertevorstellungen**.
5. Die von Ihnen und Ihrem Team zusätzlich erworbenen **Qualifikationen** sind besonders positiv hervorzuheben.
6. Der Aushang Ihrer Geschäftsstrategie läßt auf entsprechendes Engagement bei Ihren **Mitarbeitern** schließen. Aufgrund Ihrer ganzheitlichen Umstellung zu einem modernen Handwerksbetrieb sowie hohen selbstgesteckten Standards ist ein systematisches **Förderprogramm** Ihrer Mitarbeiter elementar. Nur so können Sie Verzettelungen und ein Aufarbeiten Ihrer eigenen Person vermeiden. Alle Maßnahmen sollten in einem Programm zusammengefaßt werden, das für jeden teilnehmenden Mitarbeiter in einheitlicher Form beurkundet wird (sowohl fachliche wie emotionale Themen, sowohl interne wie externe Schulungen).

Letztendlich werden Menschen durch Visionen und Zielvereinbarungen geleitet. Setzen Sie sich mit jedem Mitarbeiter alle drei Monate zusammen und vereinbaren mit diesem konkrete Ziele und vermeiden Zufalls-Glückstreffer. Was kann dieser Mitarbeiter zur Gesamtzufriedenheit des Unternehmens persönlich beitragen? Diese Zielvereinbarung sollten Sie schriftlich formulieren und in regelmäßigen Zeitabständen nachfragen. Basis dieses Gespräches kann beiliegendes Orientierungsformular sein.

Bei den regelmäßigen Orientierungs-/Zielgesprächen fragen Sie den Mitarbeiter aber auch, was Sie persönlich für ihn tun können, damit er die gesteckten Ziele erreichen kann bzw. wie er seine Persönlichkeit weiterentwickeln kann. Werden Sie im beiderseitigen Gewinnverhältnis zum Persönlichkeitsentwickler Ihrer Mitarbeiter und fordern sie anschließend Gefördertes ein.

Nebenbei bemerkt: Auch das mit der Bewerbung vorgelegte Teamfoto hebt sich wohlwollend von anderen ab.

7. Die verbesserungswürdige Abwicklung von Kundenaufträgen stellt ein Problem in vielen Betrieben dar. Trotz kurzer Wege werden die wichtigen Dinge scheinbar nicht abgestimmt miteinander. Eine bewährte Alternative sind verbindliche und für alle verständliche Laufzettel. Rufen Sie zur Erstellung dieser Formblätter ein Projektteam ins Leben. Die komplette EDV-gestützte Kundenauftragsabwicklung wäre die nächst höhere Stufe.

8. Wünschenswert wäre eine Ergänzung hinsichtlich der konkreten **Kooperationspartner**. Bitte nennen Sie uns diesbezüglich die Adressen, um bei diesen die Möglichkeit des Eintragsverfahrens in unseren Handwerkerführer zu prüfen. Schließlich wollen wir mit dem Projekt "Faszination Handwerk" letztlich dem Kunden einen Überblick über ganzheitliche Problemlösungsmöglichkeiten geben. Es wäre schön, wenn sich beim ersten Führer Ihre Region dabei besonders auszeichnen würde und Sie dafür den Voreiter spielen könnten.
9. Kompliment zu Ihrem Mut der ganzheitlichen Kundenbefragung und der Ergebnisintegration in Ihren Betrieb. Die erwähnten hohen Kundenzufriedenheitskosten sind nur dann fatal, wenn keine Transparenz bezüglich Erfolgsquote besteht. Bedenken Sie aber immer, daß Ihre Vorreiterstellung letztendlich auf das Einsehen - im Gegensatz zu vielen anderen Handwerksbetrieben - eines Marketingbudget beruht.
10. Ihre ehrenamtlichen Tätigkeiten geben Ihnen die nötigen Impulse um über den Tellerrand hinauszusehen. Gelerntes und für gut Befundenes wird zielstrebig in den eigenen Betrieb eingebracht.
11. O.K! Gibt es bereits eine Domdokumentation der **Reklamationen** mit entsprechender Einleitung eines KVP's (Kontinuierlicher Verbesserungsprozeß).
12. Ihr **Internet-Auftritt** ist ansprechend und übersichtlich. Die Shop-Integration ein geschickter Selfliquidator und sinnvoll zu Ihrer Ausstellung. .

Resümee: es steht außer Zweifel, daß wir Sie mit der Höchstbewertung von

## 5 Schleifen

in unseren Handwerkerführer eintragen möchten.

Falls Sie Ihre Champagner-Offerte - außergewöhnliche Produkt-/ Serviceleistung - nicht selbst auswählen und texten möchten, unterbreite ich Ihnen gerne einen entsprechenden Vorschlag.

Wir empfehlen Ihnen auf jeden Fall Ihren **blauen Diamanten** ("5 Jahre Garantie") aufleben zu lassen.

Bezüglich des weiteren Eintragungsverfahrens wenden Sie sich bitte an Frau Burga Warrings, die Ihnen jederzeit gerne weiter hilft  
☎ 0821/92001.

Ich freue mich auf die Fortsetzung unserer engagierten Zusammenarbeit!

Herzliche Grüße aus Bergheim  
Ihr



*Dr. Bernd W. Dornach*  
UNI MARKETING  
Institut für HANDWERKS-MARKETING