

Service ist alles

Es sprüht nur so vor Ideen, sobald Silvia und Gerhard Dauwalter im Raum sind - ob in ihrem Betrieb in Überlingen oder in den Räumen ihrer Kunden. Was die beiden alles bewegten in den fast 20 Jahren, seit sie ihren Maler- und Lackierbetrieb gründeten, ist enorm. Silvia Dauwalter, die quirlige Meisterfrau, die sich im Malerblatt-Seminar zur Wohnberaterin fortbildete (siehe auch Seite 11), kann eine ganze Latte mit Aktivitäten aufzählen, die ihr Mann und sie gemeinsam in Angriff nahmen - und das immer im Sinne der Kunden. Und das Allerwichtigste dabei war wohl, rechtzeitig die Weichen zu stellen und sich auf hochkarätige Privatkunden zu spezialisieren: „Wir bauten unseren Betrieb damals ganz neu auf und arbeiteten anfangs beide auf der Baustelle, um die ersten Hürden besser nehmen zu können.“ Inzwischen ist das geschafft, woran viele vergebens arbeiten: über 90 Prozent der Aufträge kommen jetzt von Privatkunden. Bis der Betrieb so dastand wie heute, musste Schritt für Schritt das Repertoire erweitert werden. Zum einen wurden konsequent die Arbeitsfelder und so auch die Angebots-Palette erweitert, zum andern parallel dazu die Beratungskompetenz erhöht.

Was anfangs teilweise noch „exotisch“ empfunden wurde, kommt inzwischen regelmäßig: spezielle Lackieraufträge, beispielsweise Küchenmöbel und



Silvia und Gerhard Dauwalter



Auf einer regionalen Messe zeigen die Dauwalter, was sie mit ihren Mitarbeitern alles bieten können. Auch der „Handwerker des Jahres“ wird als Marketing-Instrument eingesetzt.

Oldtimer neu spritzen. Nicht minder außergewöhnlich ist sicherlich die ganz individuelle Beratung der Kunden. So ist es auch fast schon Standard, dass Silvia Dauwalter bei Bedarf mit Privatkunden zum Raumausstatter und zum Elektrofachhandel fährt, um passende Stoffe mit auszuwählen oder um die geeigneten Beleuchtungskörper zu finden.

Fortbildung sticht

Als „Sahnehäubchen“ setzte Silvia Dauwalter vor kurzem noch die Qualifizierung zur Wohnberaterin oben drauf: „Das würde ich sofort wieder machen. Was ich mit diesem Wissen bieten kann, ist genau das, was der Privatkunde möchte. Im Gespräch kann ich das hervorragend einfließen lassen und bei den Kunden stößt das auch auf sehr positive Resonanz. Die Fortbildung in der TYP Akademie hat sich wirklich gelohnt! Ich habe jetzt einfach noch ein besseres Händchen, wenn es beispielsweise um die Farbberatung und um die Auswahl

der Materialien geht. Seither schaue ich mich auch ganz intensiv und noch bewusster in Möbelhäusern um, einfach um immer aktuell ein Gefühl dafür zu bekommen, was gerade besonders gefragt ist.“ Seit sie das Seminar absolvierte, werden von Silvia Dauwalter auch systematisch die Lichtverhältnisse unter die Lupe genommen, um auch über diese Schiene das Optimum anbieten zu können: „Das richtige Licht bringt oft in einer Wohnung erst das Pünktchen auf dem i.“ (Mehr zum Wohnberater-Seminar auf Seite 11.)

Frauen entscheiden

Dass Gerhard Dauwalter auch wirklich alles macht, um den Kunden zufrieden zu stellen und nicht zu enttäuschen, zeigt sich daran, dass er im Einzelfall mit den ausgewählten Tapeten Musterflächen herstellt. So kann sich der Auftraggeber anschauen, wie der Stoß aussieht und entscheiden, ob er damit leben kann, ob er eine andere Tapete ha-

Der Malerbetrieb Gerhard Dauwalter wurde Handwerker des Jahres 2004.

ben möchte oder ob er sich für eine Malertechnik entscheidet. Weshalb Silvia und Gerhard Dauwalter auf die Beratung, auf Anregungen zur Farbgestaltung und insgesamt auf alle Service-Leistungen so großen Wert legen? Gerhard Dauwalter gibt die Antwort, wie aus der Pistole geschossen: „Unsere Kunden sind Frauen. Sie entscheiden, sie fühlen sich zuständig, wenn es um die Wohnung und um die Einrichtung geht. Und die Dame des Hauses möchte kompetent und höflich beraten werden.“ Seine Frau ergänzt: „Wenn Sie die Frauen auf Ihrer Seite haben, dann ist der Auftrag perfekt. Und ich kann mehr und mehr feststellen, dass Service einfach alles ist - Service, Service und noch einmal Service.“

Trotz des breiten Leistungs-Spektrums gilt aber im Hause Dauwalter eine Devise: nicht verzetteln! Silvia und Gerhard Dauwalter wissen auch, wo sie selber nur noch spezialisierte Kollegen aus anderen Gewerken empfehlen. So handeln die Dauwalters beispielsweise nicht mit Raumtextilien. „Wir haben Kooperations-Partner, zu denen wir immer wieder gehen. Es kommt schon vor, dass wir mit relativ großen Musterplatten zum Raumausstatter gehen, damit gemeinsam dann das passende Produkt ausgewählt wird.“

Organisation hilft

Alle Leistungen, die Silvia und Gerhard Dauwalter ihren Kunden bieten, wirken nur dann, wenn das ganz Banale des Alltags zudem auch stimmt. Termintreue muss gewährleistet sein, die drei Mitarbeiter müssen richtig angeleitet werden, die Organisation insgesamt muss stimmen. So vereinbart Silvia Dauwalter die Termine und macht spontan auch Vorschläge, was wie in Angriff genommen werden könnte. Und Gerhard Dauwalter bleibt dran, wenn eine Baustelle einmal begonnen wurde:

„Für mich ist das wichtig - ich will rein in ein Objekt und alles dann auch durchziehen.“

Die hochkarätigen Kunden sollen rundum zufrieden gestellt werden. Das funktioniert nur über eine umfassende Erreichbarkeit. Bei Dauwalters werden geschäftliche Gespräche selbstverständlich auch in der privaten Wohnung entgegen genommen, egal, ob es Samstag oder Sonntag ist: „Auch unsere Mitarbeiter sind sehr flexibel. Es wird schon immer wieder mal samstags gearbeitet.“ Silvia und Gerhard Dauwalter wissen, was ihre Mitarbeiter leisten und was diese wert sind. Einmal monatlich findet eine ausführliche Besprechung statt, bei der alles auf den Tisch kommt und auch keinem Negativ-Thema ausgewichen wird. Und zwei Mal jährlich lädt Silvia Dauwalter auch die Ehefrauen und Partnerinnen ihrer Mitarbeiter zum Frühstück ein: „Von den Frauen kommen viele Ideen, was wir noch besser machen könnten.“ Fast klar, dass so das Betriebsklima ebenfalls toll ist.

Kein Wunder, dass sich auch die Jury des Wettbewerbs „Stanley Handwerker des Jahres“ von den ganzen Pluspunkten des Überlinger Malerbetriebs überzeugen ließ. Gerhard Dauwalter wurde zum „Stanley Handwerker des Jahres“ gewählt. In der Jury-Begründung des vom Handwerk Magazin publizierten Wettbewerbs sind z.B. folgende Sätze zu finden: „Gerhard Dauwalter begeisterte die Jury mit seiner hohen persönlichen Identifikation, die ihn mit seiner Arbeit verbindet und ihn zu ausgezeichneten Ergebnissen antreibt. Unterstützung bekommt er von seiner Frau: die gelernte Wohnberaterin ist seit 1994 Betriebswirtin des Handwerks.“ Und außerdem engagiert sie sich als Erste Vorsitzende des Arbeitskreises Frauen im Handwerk, Westlicher Bodensee.

Die überreichte Werkzeug-Ausstattung im Wert von 2000 Euro ist im Malerbetrieb Dauwalter natürlich bestens aufgehoben. Sie kommt zum Einsatz, um den Kunden die besagte Top-Qualität zu bieten. Selbstverständlich setzen Silvia und Gerhard Dauwalter auch den „Handwerker des Jahres“ gleich im Marketing ein und kommunizieren den gewonnenen Wettbewerb. Das wird auch wahrgenommen: „Alles ging durch die regionale Presse. Wir werden von Kunden und Architekten darauf angesprochen.“
Ulrich Schweizer

Kontakt:
Malerbetrieb Dauwalter
Katharinenweg 4 - 6
88662 Überlingen-Deisendorf
Tel.: (07551)915240
Fax:(07551)915241
www.maler-dauwalter.de
info@maler-dauwalter.de