

Mehr als Malern. Dem Handwerk eilt der Ruf voraus, Kundenpflege eher lax zu handhaben. Überflüssige Reparaturen in der Kfz-Werkstatt, Pfusch am Bau, vermüllte Areale, die der Installateur hinterlässt — Beispiele kennt man zur Genüge. Doch längst ist auch hier ein Umdenken im Gange. Ihren Beitrag dazu haben Vorreiter der Zunft geleistet wie Malermeister Gerhard Dauwalter aus Überlingen, im Jahr 2004 unter 5.000 Teilnehmern zum „Handwerker des Jahres“ gekürt. Seine kleine Firma mit drei Festangestellten tüncht nicht bloß Wände, sie veredelt Räume. Mit De-luxe-Tapeten aus England, Frankreich und Italien, die Rolle ab 50 Euro. Vor allem aber mit persönlicher Beratung beim Kunden: „Die Lichtverhältnisse vor Ort, Stil und Atmosphäre der Einrichtung, das fließt mit ein in unsere Empfehlungen“, erklärt Sylvia Dauwalter.

Die Ehefrau des Malers, ausgebildet zur Wohnberaterin, betreut die Anfragen im Vorfeld und begleitet die vornehmlich weibliche Kundschaft auf Wunsch beim Einkauf geeigneter Accessoires und Möbel. Ehemann Gerhard bietet zudem an, alte Tische, Stühle oder Schränke umzulackieren, damit sie ins neue Raumkonzept passen. Flexible Einsatzzeiten sind Usus, ob nun eine Arztpraxis samstags gestrichen

wird, wenn kein Patient im Wartezimmer sitzt, oder ein Objekt wie die Überlinger Bodensee-Therme über Nacht einen Tapetenwechsel erfährt. Ist ein Auftrag erledigt, begutachtet Meister Dauwalter das Ergebnis persönlich und bespricht es mit dem Kunden. „Vorher geht keine Rechnung raus“, stellt seine Ehefrau Sylvia klar, die in der Firma auch das Betriebswirtschaftliche managt.

Am Ostufer des Bodensees, zwischen Sipplingen und Friedrichshafen, hat sich der Malerbetrieb in den vergangenen 20 Jahren mit diesem Credo einen Namen gemacht und einen Stamm betuchter Kunden an sich gebunden, die Verschönerungen ihrer Zweitwohnungen und Altersruhesitze lieber Profis überlassen. „Zu manchen hat sich ein so enger Kontakt entwickelt, dass mein Mann und ich zum Essen oder zum Geburtstag eingeladen werden“, berichtet Sylvia Dauwalter. Über den guten Draht zur Kundschaft verbreitet sich weiter, für welche Leistungen der Maler steht. Der Betrieb ist auf solche PR angewiesen. Denn je zufriedener ein Auftraggeber, desto länger dauert es, bis er sich wieder zu einer Renovierung entschließt. „Sieben bis zehn Jahre liegen gewöhnlich dazwischen“, sagt die Wohnberaterin vom Bodensee. Da ist es hilfreich, in guter Erinnerung zu bleiben.