

# Kundenbindung

In der RZ berichten Kunden exklusiv über ihre Erfahrungen mit der  
Martin Farnschläder Sonnenschutzreinigung



Martin Farnschläder freut sich über die positiven Kundenstimmen

## DIE RZ WOLLTE WISSEN

1. Seit wann und warum bieten Sie Ihren Kunden die Sonnenschutz-Reinigung als Service an?
2. Wie sah die Abwicklung der Reinigung aus? Eventuelle Besonderheiten (Stichpunkt: zum Beispiel Beratung/Aufklärung in Sonderfällen)?
3. Farnschläder bietet ab diesem Monat Werbematerial (ohne Hinweis auf die Farnschläder GmbH) an, mit dem Fachbetriebe auf ihren Service – Sonnenschutz-Reinigung – aufmerksam machen können. Könnte dieses Werbematerial auch für Ihr Unternehmen interessant sein?
4. Ihr Fazit? Sind Sie und Ihr Kunde zufrieden mit der Auftragsabwicklung und dem Reinigungsergebnis?

### Janine Stühler, Gardinenstudio Stühler + Broy, Speyer

1. Wir bieten diesen Service seit dem Jahr 2007 an. Er rundet unser Angebot (Beratung, Verkauf und Montage von Sonnenschutz) ab.
2. Die Abwicklung ist völlig unkompliziert. Wir holen die Ware beim Endkunden ab und versenden sie per bereitgestellter DHL-Paketmarke an die Firma Farnschläder. Wenige Tage später können wir bereits mit der Rücksendung rechnen. Sollten sich auf Grund der Beschaffenheit der Verschmutzungen Unklarheiten ergeben, werden wir sofort von Herrn Farnschläder kontaktiert, um eventuell Rücksprache mit dem Endkunden halten zu können. Bei Fragen ist er jederzeit erreichbar.
3. Wir arbeiten bereits mit diesem Werbematerial. Es eignet sich hervorragend als Rechnungsbeilage und dient auch dazu, dass die Kunden überhaupt über die Reinigung des Sonnenschutzes nachdenken.
4. Wir als Fachbetrieb sind sehr zufrieden mit der Abwicklung der Reinigungsaufträge. Auch mit der Reinigung selbst haben wir und unsere Kunden durchweg gute Erfahrungen gemacht!



### Martin Wölfle, Creatives Wohnen, Garmisch-Partenkirchen

1. Wir empfehlen allen unseren Kunden zur Werterhaltung ihrer hochwertigen Sonnenschutzanlagen unseren professionellen Reinigungsservice regelmäßig in Anspruch zu nehmen. Hierdurch stellen wir sicher, dass sie langjährig Freude an ihren schönen Anlagen behalten. Den Service bieten wir seit 2006 an, der sich seitdem zunehmender Nachfrage erfreut.

2. Der Reinigungsservice wird standardmäßig durch unsere Mitarbeiter bei der Montage der Anlagen angeboten. Vorteilhaft ist insbesondere die Schnelligkeit der Durchführung, was ein wesentliches Verkaufsmerkmal ist. In der Regel werden die Anlagen Anfang der Woche abgenommen, an die Firma Martin Farnschläder geschickt und sind spätestens am Ende der Woche gereinigt wieder beim Kunden montiert.

3. Dieses Werbematerial würde uns beim Anbieten des Reinigungsservice auf jeden Fall unterstützen, da den Kunden eine Broschüre als Erinnerungsposten an die Hand gegeben werden kann. Hierdurch wird sichergestellt, dass dieser Service von Seiten der Kunden auch nicht vergessen wird.

4. Lob und Anerkennung bekommen wir vor allem für die Tatsache, dass bestimmte Flecken, z. B. Fliegenkot und Nikotinverfärbungen, sehr gut entfernt werden. Dies könnten wir mit eigenen Methoden nicht in dieser Qualität anbieten. Dieser Anspruch an Qualität wird von uns und unseren Kunden durchaus erwartet und sollte auch in Zukunft beibehalten werden.

### Kai Eggers, Raumkunst Rothe, Flensburg

1. Seit 2005 bieten wir Sonnenschutz-Reinigung als zusätzlichen Service an, weil Pflege und Reinigung immer Themen sind, die den Endverbraucher schon beim Verkaufsgespräch interessieren. Außerdem ist das immer eine gute Möglichkeit, auch nach Jahren eine gewisse Kundenbindung zu haben.
2. Die Abwicklung der Reinigung verläuft absolut problemlos. Bei schwer zu entfernenden Flecken, z. B. Fliegenexkrementen auf perlexbeschichteten Produkten, ruft uns Herr Farnschläder immer vorab an – selbst am Samstag oder auch nach Feierabend; so können wir vorab den Endkunden informieren. Sonderwünsche, wie Expresslieferungen, werden immer prompt bearbeitet.
3. Interessant sind solche Werbeflyer immer, weil viele Endkunden nicht wissen, dass Sonnenschutz-Reinigung überhaupt möglich ist, bzw. um Neukunden anzusprechen.
4. Wir sind mit der Auftragsabwicklung und dem Reinigungsergebnis sehr zufrieden und werden weiterhin mit Martin Farnschläder zusammenarbeiten.

### Sicht- und Sonnenschutz-Reinigung Martin Farnschläder GmbH

Mommstraße 36, 57555 Mudersbach, Tel. +49 2745 403  
www.wir-reinigen-sonnenschutz.de