



Die Belegschaft der Firma Coplaning

Mit Begeisterung der Beste werden, sein und bleiben

Die Firma Coplaning ist ein Handwerksbetrieb und zwar einer mit fast 100 Mitarbeitern. Wie es Inhaber Günter Schmitz geschafft hat, von einem Drei-Mann-Betrieb zur heutigen Größe zu wachsen, erfährt der Interessent bereits beim ersten Kontakt: durch absolute Kundenorientierung.

Wer die Firma Coplaning in Junglinster in Luxemburg besucht, wird überrascht und zwar positiv. Das beginnt bereits bei der Anreise. Wenn die Firma Coplaning für ihren Gast das Hotel gebucht hat, erfährt der eine Vorzugsbehandlung. Es gibt eine kleine Aufmerksamkeit



Günter Schmitz: „Das Ziel der Qualitätsführerschaft haben wir erreicht.“

im Zimmer, der Frühstückstisch ist individuell gedeckt und als Extragrüß findet der Coplaning-Gast dort auch eine Extrapraline.

„Das können Sie nicht bei jedem Kunden neu organisieren, das muss Standard sein,“ sagt Armin Leinen, Prokurist bei Coplaning und bei der Firma für Finanzen und Personalentwicklung zuständig. Dass aber diese Kundenvorzugsbehandlung nicht standardisiert daher kommt,

darán arbeiten die Mitarbeiter bei Coplaning jeden Tag und zwar mit Begeisterung. Absolute Kundenorientierung ist das Erfolgskonzept, mit dem Günter Schmitz seinen Schreinerbetrieb groß gemacht hat. Er war damit so erfolgreich, dass er immer wieder gefragt wurde: „Wie machst du das?“. Daraufhin hat er kurzerhand die Firma Denkhause gegründet und gibt nun seine Begeisterung an Handwerkerkollegen weiter. Exklusiv berät er in der SHK-Branche die Mitglieder der Bad und Heizung AG. Weitere Kooperationen in der SHK-Branche be-



Prokurist Armin Leinen: „Alle Prozesse im Unternehmen sind beschrieben.“

rät er deshalb nicht, das ist für Schmitz eine Frage der Fairness. Allerdings steht er einzelnen Firmen zur Verfügung.

Coplaning
1,rue Nicolas Glesener
L-6131 Junglinster
Luxemburg
www.denkhouse.com

Und die Beratung bei Denkhouse kann sich für jeden Handwerksbetrieb rasch bezahlt machen. Denn Schmitz gibt äußerst praxisnahe, handwerkergemäße Rat schläge. Die kann auch jeder selbst bei ihm vor Ort überprüfen. Schmitz: „Ob Sie in eine Fassade neue Fenster einbauen, oder ein Bad renovieren unterscheidet sich natürlich durch das unterschiedliche Gewerk. Wie

aber mit den Kunden umgegangen werden muss, das ist bei allen Handwerkern gleich.“

Dabei reicht es aber nicht, wenn nur der Chef von dieser Kundenorientierung be seelt ist, auch die Mitarbeiter müssen diesen Geist leben und deshalb legt Schmitz extremen Wert auf die Gewinnung und die Schulung der Mitarbeiter. Letztendlich geht es ihm darum, die Menschen zu begeistern, mit wie Schmitz sagt „chirurgischer Montagearbeit“ und mit der Wertschätzung jedes Menschen, mit dem er umgeht. Schmitz: „Wenn Sie jemand fragen, welche Ziele er hat



Perfekte Organisation für jedes der 15 Teams.

und er antwortet, er möchte viel Geld verdienen, dann kann das in der Regel nicht funktionieren, denn so ein Mensch ist geldorientiert. Der wird sich dann auch mit seinen Kunden um 200 Euro streiten.“

Bei Coplaning wird natürlich auch geprüft, ob eine Forderung gerechtfertigt ist. Service aber wird nicht in Rechnung gestellt. Der Kunde erhält einmal eine Rechnung und dann erst wieder eine bei einem Neuauftrag. Schmitz: „Was soll ich mich wegen 200 Euro streiten. Wenn ich das mach', hab' ich den Kunden doch verloren. Der gibt seinen Ärger an alle seine Bekannten weiter und ich kann die 200 Euro nehmen und eine Anzeige in der Zeitung schalten und hoffen, dass ich einen neuen Kunden gewinne.“

Schmitz schickt lieber eine Nullrechnung und schreibt dazu einen Brief indem er auf seinen kostenlosen Service hinweist und um Weiterempfehlung bittet. In der Regel bekommt er dann auch Weiterempfehlungen, die ein Vielfaches von dem Wert sind, was ihn der ursprüngliche Servicefall gekostet hat. Die Firma Coplaning ist mit dieser Unternehmensphilosophie groß geworden und behauptet sich seit Jahren damit erfolgreich im Markt. Denn natürlich kann Schmitz sehr genau betriebswirtschaftlich rechnen. Er steht auf einer soliden Basis, nämlich auf dem sprichwörtlich goldenen Boden den das Handwerk noch immer hat, wenn es mit soviel Begeisterung ausgeübt wird wie bei der Firma Coplaning.

(mm)



Beratung im Showraum.

Handwerkerdienstleistung

Unter dem Motto „Und es geht doch“ bietet Günter Schmitz ein Zwei-Tage-Seminar für Geschäftsführer, Inhaber und verantwortliche Personen an.

Inhalte:

- ▶ Betriebserkundung
- ▶ Organisationshilfen
- ▶ Mitarbeiterauswahl
- ▶ Finanzen
- ▶ Marketing
- ▶ Mehr Abschlüsse
- ▶ Montageabläufe, die Kunden begeistern und Weiterempfehlungen bringen.

Die Kosten des Zwei-Tages-Seminars: 980 Euro

Kennziffer **007**

www.si-info.de ▶ Webcode **10007**



Mitglieder der Bad und Heizung AG beim Erfolgstraining bei Denkhouse in Junglinster in Luxemburg.