



Leinhart-Küchen: der Geheimtipp für persönliche und ausführliche Beratung!

Leinhart-Küchen – wer dieses Küchenhaus nicht kennt, wird sich trotz der zentralen Bestlage in München-Sendling kaum dorthin verirren. Denn Leinhart-Küchen ist kein Geschäft für Laufkundschaft, sondern eher so etwas wie der leibhaftige Geheimtipp – für persönliche und kompetente Beratung wie Insider wissen. Dabei verzichtet Inhaber Helmut Leinhart, der gelernter Schreiner ist, nicht nur ganz bewusst auf Werbung, sondern auch auf jegliche Form der Außendarstellung. Das Geschäft hat noch nicht einmal Schaufenster. Braucht es auch nicht: Schließlich wissen die Kunden von Helmut Leinhart und seinem Team bereits seit 17 Jahren – solange gibt es das Unternehmen nämlich schon – ganz genau, wohin sie gehen. 97 Prozent von ihnen kommen auf Empfehlung anderer zufriedener Kunden, die sich auf diese Weise unaufhaltsam vermehren. Der Grund: Das engagierte Team von Leinhart-Küchen nimmt sich viel Zeit für eine individuelle und ausführliche Beratung, fährt zum Kunden nach Hause und misst dort in aller Sorgfalt aus. Und über eine solche Dienstleistungs-Oase wird in der Servicewüste Deutschland natürlich gesprochen. „Bisher konnten wir noch für jeden Kunden Lösungen erarbeiten, wie er seine Küche funktional, preiswert und ansprechend einrichten kann.“ Natürlich: Dieser Komplettservice kann dauerhaft nur mit einer ungewöhnlichen Mannschaft erbracht werden. Und auch da hat Helmut Leinhart seine eigenen Methoden. „Ich arbeite nur mit den motiviertesten Mitarbeitern zusammen, die selbst erst dann zufrieden sind, wenn der Kunde es auch ist“, verrät er.

Für eine individuelle Beratung, wird um telefonische Terminvereinbarung gebeten.

„Ihre Traumküche ist unsere Kompetenz“

Herr Leinhart, Küchen zu planen und einzurichten, die die individuellen Vorstellungen optimal mit den jeweiligen Raumgegebenheiten in Einklang bringen, ist ja meist eine hochkomplexe Herausforderung. Wie können Sie als inhabergeführter Kücheneinrichter Ihren Kunden weiterhelfen?

Leinhart: Wir bieten unseren Kunden systematische, ganzheitliche Lösungen, die wir nicht nur für, sondern auch mit dem Kunden gemeinsam entwickeln. Der Kunde sucht ja letztlich nicht nur nach einer funktionalen Küchenzeile, sondern nach einem Raum, in dem er sich wohl fühlt, in dem er mit seiner Familie oder Freunden Spaß am Kochen, Essen und an der Geselligkeit hat. Der wichtigste und erste Teil einer Küchenlösung besteht also zunächst einmal darin herauszufinden, was der Kunde eigentlich will, welche Vorlieben er hat, was ihm Spaß macht, ob er z.B. gerne kocht oder Wert auf guten Wein legt. Die meisten Kunden sind sich aber gar nicht bewusst, welche Bedürfnisse sie in puncto Kücheneinrichtung eigentlich haben und welche Anforderungen sie an eine Küche stellen.

Wie lassen sich diese „verborgenen“ Wünsche der Kunden in Erfahrung bringen?

Leinhart: Ganz einfach, indem man mit ihnen spricht und ihnen mit aufrichtigem Interesse zuhört. Dann erzählen die meisten Menschen von den Dingen, die ihnen Spaß machen, die sie gut oder schön finden. Auf diese Weise entdecken viele Kunden auf eine sehr spielerische und für sie selbst oft überraschende Weise, wie ihre Traumküche aussehen könnte oder sollte. Was nützt mir eine wunderschöne, perfekt durchgestylte Küche, wenn ich darin nicht das tun kann, was ich eigentlich möchte, z.B. mit vielen Freunden gemeinsam kochen? Wenn ich als Händler

weiß, was der Kunde will, kann ich ihm die verschiedenen Möglichkeiten und Alternativen aufzeigen und mit ihm zusammen das für ihn passende Lösungskonzept erstellen. Und: Natürlich realisieren wir für den Kunden auch alles kompetent und zuverlässig aus einer Hand – bequemer geht es also nicht. Eine Großbank hat einmal den schönen Werbespruch geprägt: „Leben Sie, wir kümmern uns um die Details.“ Als serviceorientiertes, inhabergeführtes Unternehmen geht es mir genau darum, dieses Werbeversprechen meinen Kunden gegenüber zu erfüllen. Und das kann ihnen weder der Großmarkt noch der Elektro-Discounter und ganz bestimmt auch nicht das Internet bieten: eine kundenindividuelle Lösung.

Warum glauben Sie, dass Sie als Küchenachgeschäft über die größere Lösungs- und Beratungskompetenz verfügen?

Leinhart: Mein wichtigstes Kapital und meine einzige Möglichkeit der Werbung ist der glückliche Kunde, der wieder kommt und mich weiterempfiehlt. Ich habe einfach nicht das Werbebudget eines Discountmarkts um Werbemaßnahmen im großen Stil

zu starten und mit Einzelangeboten Laufkundschaft in mein Geschäft zu locken. Ein zufriedener Kunde bringt mir 2, 3, und mehr Interessenten. Ein unzufriedener wird jedoch kundtun, dass er von mir nicht gut bedient worden ist. Das kann sich kein inhabergeführter Betrieb leisten, da ist jeder Kunde wichtig und jeder muss zufrieden gestellt werden. Eine notwendige Voraussetzung für Zufriedenheit ist aber, dass man seine Bedürfnisse selbstbewusst und klar artikuliert und den mittelständischen Handel dann als Lösungsberater auch richtig fordert. Das ist schließlich das gute Recht jedes Kunden.

Sie sehen sich persönlich also mehr als Berater statt als Händler?

Leinhart: Absolut, denn darin liegt unsere Stärke und unsere Kernkompetenz. Und dafür bekommt der Fachhandel ja auch sein Geld. Einen Steuerberater, Rechtsanwalt oder Arzt wählt man doch auch nach seiner Lösungskompetenz aus, denn der billigste Steuerberater ist – gemessen am Preis-Leistungs-Verhältnis – letztlich wohl auch der teuerste. Das ist im Möbelhandel nicht anders.



Helmut Leinhart Einbauküchen
Fernpaßstraße 2, 81373 München
info@leinhartkuechen.de, www.leinhartkuechen.de
Tel.: 0 89/54 03 07-0, Fax: 0 89/54 03 07-10