



ÜBELEIN BAUSTOFFE

**Es geht nicht um
zehn Cent, das Gefühl
muss stimmen**



Empfehlungen sind ein wirkungsvolles Vertriebsinstrument. Geschäftsführer legen anderen Geschäftsführern ihre Dienstleister ans Herz – wenn sie mit ihnen zufrieden sind. Das Spiel kann aber auch andersherum funktionieren: Die Mitglieder des Business Competence Teams empfehlen ihre Dienstleisterkollegen den eigenen Kunden. So kam die Baustoff-Firma Übelein aus Freising über ihren Software-Lieferanten ohne langwierige Auswahlprozesse und Fehlgriffe zu neuen Druckern, ergonomischen Büromöbeln, einer zuverlässigen IT und einem modernen Corporate Design. Eine Geschichte des Vertrauens.

Eine langjährige Geschäftsbeziehung verbindet EDV Consultants Kratzl mit dem Baustoff-Fachhandel Übelein. Seit über 20 Jahren kümmert sich der EDV-Spezialist um das Warenwirtschaftssystem seines Kunden. Zur vollsten Zufriedenheit des Firmenchefs Michael Rattenhuber junior. Der leitet seit zwei Jahren die Geschäfte und Manfred Kratzl konnte auch ihn schnell mit seiner Fachkenntnis überzeugen – bei der SEPA-Umstellung und der Einführung der neuen Unternehmenssoftware von Mesonic. „Wir haben keine zeitaufwändigen Evaluierungsprozesse bei der Software-Auswahl durchgeführt, sondern unserem Dienstleister einfach vertraut. Mit Recht, denn die Umstellung wurde zügig und erfolgreich abgeschlossen“, erzählt Rattenhuber.

Von Fischer Systempartner wird und fühlt sich Übelein ebenfalls seit vielen Jahren gut betreut, auch wenn die Kundenbeziehung ein wenig kürzer ist als die zu Kratzl. Als Hardware-Lieferant und Service-Partner sorgt das Team von Fischer dafür, dass das Firmennetzwerk inklusive aller Arbeitsplätze reibungslos läuft. Ihre erfolgreiche Geschäftsbeziehung haben die beiden Freisinger Unternehmen dem bestehenden Vertrauensverhältnis zu Manfred Kratzl zu verdanken. Denn der kennt und schätzt die Expertise von Fischer Systempartner seit langem und legte dessen Dienste deshalb guten Gewissens seinem Kunden Übelein ans Herz. Dass Fischer den Zuschlag bekam, hat für Rattenhuber gute Gründe: „Wenn ein langjähriger Dienstleister, zu dem ich ein Vertrauensverhältnis aufgebaut habe und mit dessen Betreuung ich rundum zufrieden bin, mir einen Kollegen empfiehlt, dann hat das eine gewisse Validität.“

ENTSCHEIDUNGS-GRUNDLAGEN

Vertrauen, der Kitt einer Geschäftsbeziehung

Auf dieses Vertrauen baut die Idee der Dienstleister-Kooperation „Business Competence Team (BCT)“, der neben fünf weiteren Dienstleistungsunternehmen verschiedener Ausrichtung auch Kratzl und Fischer angehören. Sie kennen und schätzen sich, wissen wo die Stärken der anderen liegen und sie kennen ihre Kunden und deren Bedürfnisse. „Für alle BCT-Partner besitzen Zuverlässigkeit, Fairness, Fachkompetenz und Engagement einen hohen Stellenwert. Deshalb können wir gegenseitig Empfehlungen aussprechen, ohne unsere eigenen Kundenbeziehungen aufs Spiel zu setzen. Ein Kunde, gleichgültig von welchem unserer Partner, kann sich darauf verlassen: Wenn er mit einem von uns gut zusammenarbeitet, kann er darauf vertrauen, dass auch der andere zuverlässig gute Leistungen bringt“, erklärt Martin Steyer, Vorstand beim BCT-Partner printvision AG. Damit sparen sich die Kunden der BCT Zeit und Nerven bei der Suche nach einem Dienstleister, der dann vielleicht doch nicht passt – zu wenig kompetent, zu unflexibel, zu weit weg oder einfach die falsche Wellenlänge.

Das Gefühl muss stimmen



Michael Rattenhuber,
Geschäftsführer der Übelein Baustoffe GmbH

„Wir fordern nicht unzählige Vergleichsangebote an, nur um den billigsten Anbieter zu finden. Vertrauen und Kompetenz sind uns im Zweifel wichtiger. Abgesehen davon sparen wir Zeit, die ich sonst investieren müsste, um verschiedene neue Dienstleistungsangebote zu vergleichen. Und wer garantiert mir, dass es dann funktioniert und alles passt?“

Regionalen Unternehmern wie dem Freisinger Baustoff-Händler Übelein sind bei der Zusammenarbeit mit Dienstleistern ganz bestimmte Faktoren wichtig. „Das Gefühl muss stimmen, da geht’s mir nicht um zehn Cent“, betont Rattenhuber. Er ist überzeugt, dass die Augenhöhe zwischen Dienstleister und Kunde ein ausschlaggebender Faktor für gute Zusammenarbeit ist: Da kommuniziert Chef zu Chef. Das hat eine hohe Verbindlichkeit und man wisse, dass das Chefsache sei und es sich schnell und verbindlich jemand darum kümmere. Vorteile sieht er auch in einer ähnlichen Unternehmensgröße. „So kennt man die Probleme des anderen und profitiert von den Vorteilen kurzer Wege: der Geschwindigkeit und Flexibilität bei Entscheidungen.“ Und es ist ihm wichtig, dass seine Dienstleister schnell greifbar sind, sozusagen „ums Eck“. „Wenn etwas nicht läuft, kommt jemand schnell vorbei.“

Diese Vorzüge hat Rattenhuber nun bei drei weiteren BCT-Mitgliedern gefunden, die ihm von seinen bewährten Dienstleistern empfohlen wurden. Mit ihrer Hilfe konnte der Baustoff-Händler schnell und unproblematisch Bedarfslücken füllen, die er schon seit längerer Zeit vor sich hergeschoben hatte: Der Dokumentenspezialist printvision aus Freising tauschte die uralten Fax- und Druckgeräte durch aktuelle Multifunktionssysteme und Managed Print Services aus. Anstelle der schon in die Jahre gekommenen Möbel stehen nun ergonomische Schreibtische vom Büromöbelausstatter Büro Idee aus Hallbergmoos und für den zeitgemäßen Firmenauftritt im Internet und im Marketing zeichnet das Grafikdesign-Büro typneun aus Freising verantwortlich.

Ohne aufwändige Evaluierung in den unterschiedlichsten Dienstleistungsbereichen hat Übelein mit Hilfe des Business Competence Teams einfach und schnell kompetente und zuverlässige Dienstleister gefunden. „Die Angebote der drei BCT-Mitglieder waren für uns in Ordnung – bestärkt durch die Empfehlung von vertrauten und bewährten Dienstleistern, plus dem guten Renommee im Raum Freising, reichte mir dies für meine Entscheidung aus“, erklärt Rattenhuber. „Wir fühlen uns gut dabei und wurden kompetent und überzeugend beraten.“





UNSERE LEISTUNGEN

Leistungen der BCT-Mitglieder für Übelein Baustoffe:



Ausstattung des Empfangs und der Büroräume mit neuen ergonomischen Möbeln und neuen Bodenbelägen.



Einführung einer neuen Warenwirtschaftssoftware und Betreuung und Wartung des gesamten Systems.



Implementierung neuer Server plus Servicevertrag für die komplette Netzwerkbetreuung, Wartung der gesamten IT-Infrastruktur inklusive Server und PCs.



Ersatz der alten Drucker durch aktuelle Multifunktionsgeräte und Einbindung via Internet in die Managed Print Services von printvision. Das bedeutet Tonerbestellung oder Wartung werden automatisch ausgelöst. Betreuung und Wartung der gesamten Druckumgebung.



Entwicklung und Umsetzung eines modernen Corporate Designs inklusive Logo, Visitenkarten, Website, Fahrzeugbeklebung, Anzeigen. Das alte Logo und Design wurde durch ein modernes Erscheinungsbild abgelöst.



ÜBER DEN KUNDEN



Freisinger Urgestein seit 1957: Die Übelein Baustoffe GmbH

Die Übelein Baustoffe GmbH wurde 1957 von Rudolf Übelein gegründet, 1979 von Michael Rattenhuber senior übernommen und wird mittlerweile in zweiter Generation inhabergeführt.

Das Unternehmen beliefert Privat- und Unternehmenskunden rund um Freising mit einem vielfältigen Lagersortiment an Baustoffen aller Art, Fliesen und Materialien für den Garten und Außenbereich. Das Unternehmen berät seine Kunden fachkompetent und lösungsorientiert zu allen Themen rund ums Bauen, Modernisieren und Renovieren – nicht nur zur Auswahl der richtigen Baustoffe, sondern etwa auch zur energetischen Sanierung von Gebäuden.



Das Business
Competence Team.

BCT

Mehr Infos unter: www.business-competence.de

