



Profi-Tipps für Tischlereien / Bauelementehändler

Das 5-Säulen-Prinzip zur Prüfung Ihres Fensterlieferanten ...

... und wie Sie damit viel Zeit, Kosten und Nerven sparen

seit 1923
DREYER
Tischlerei & Fensterbau

Inhalt

Begrüßung & Vorstellung.....	3
Säule 1 – DAS PRODUKT.....	4
Säule 2 – DIE PLANUNG	5
Säule 3 – DIE MONTAGE	6
Säule 4 – DER ANSPRECHPARTNER.....	8
Säule 5 – DIE REGIONALITÄT.....	10
Einladung zum Kennenlern-Telefonat	11
Kontaktdaten	12

Begrüßung & Vorstellung



Herzlichen Glückwunsch zum Download dieser Profi-Tipps.

Mein Name ist **Robert Dreyer**. Ich bin Tischlermeister und führe unser Familienunternehmen als Inhaber und Geschäftsführer in der mittlerweile vierten Generation.

Als praxisorientierter **Hersteller von Fenstern und Türen** unterstützen wir **Tischlereien und Bauelementehändler**, die unter hohem Planungs- und Verwaltungsaufwand, wachsendem Zeitdruck, und regelmäßigem Ärger mit Lieferanten leiden, künftig...



- ... ihre Baustellen stressfrei abzuwickeln,
- ... Lieferungen verbindlich und vollständig einplanen zu können und
- ... ihre Kunden mit einem breiten Angebot zu begeistern

Mit diesen **Profi-Tipps für Tischlereien / Bauelementehändler „Das 5-Säulen-Prinzip zur Prüfung Ihres Fensterlieferanten und wie Sie damit Zeit, Kosten und Nerven sparen“** zeigen wir Ihnen, wie Sie prüfen, ob Ihr derzeitiger Lieferant wirklich der richtige ist.

Gleichzeitig lernen Sie 5 wichtige Säulen kennen, welche Ihnen Ihr Lieferant bieten sollte.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung!

Robert Dreyer
Tischlerei Dreyer

P. S. Sollten Sie **noch Fragen** haben oder möchten **genauere Details** über uns und unsere Produkte haben, [stehen wir gerne für Rückfragen zur Verfügung.](#)



Als praxisorientierter **Hersteller von Fenstern und Türen** unterstützen wir **Tischlereien und Bauelementehändler**, die unter hohem Planungs- und Verwaltungsaufwand, wachsendem Zeitdruck, und regelmäßigem Ärger mit Lieferanten leiden, künftig...

- ... ihre Baustellen stressfrei abzuwickeln,
- ... Lieferungen verbindlich und vollständig einplanen zu können und
- ... ihre Kunden mit einem breiten Angebot zu begeistern

Bei uns sind Händlerkunden **Chef-Sache!** ✓

Säule 1 – DAS PRODUKT

Reklamationsquote, - umgang und Angebotsbreite

Selbstverständlich geht es bei einer erfolgreichen Lieferantenbeziehung **in erster Linie um das Produkt**.

Qualität wird heutzutage bei immer anspruchsvolleren Kunden und Architekten vorausgesetzt und sollte daher als Selbstverständlichkeit angesehen werden.



Die Praxis beweist jedoch leider das Gegenteil.

Unberechtigte oder überzogene Reklamationsfälle sind vor allem im Privatkundengeschäft kaum zu vermeiden und werden auch in Zukunft immer Teil des Unternehmensalltags sein.

Berechtigte **Reklamationen auf Grund von Qualitätsmängeln** verursachen hingegen **Frust auf allen Seiten**: Der Kunde ist unzufrieden, Ihr Montageteam muss es ausbaden und Sie müssen sich darum kümmern. Wenn Ihr Lieferant jetzt noch die Schuld von sich weist und Sie mit dem Problem allein lässt, ist das Horrorszenario perfekt.

Gerade beim Produkt Fenster ist mittlerweile eine hohe **Flexibilität und Individualität** gefragt. So gibt es beispielsweise für den Denkmalschutzbereich sehr viele individuelle Vorgaben. Kaum ein **Denkmalschutzprojekt** gleicht dem Nächsten und mit einem 08/15 Standardfenster kommen Sie bei den Behörden oft nicht sehr weit. Gleiches gilt für den **Neubaubereich**, in dem die Wünsche und Anforderungen der Bauherren und Architekten ebenfalls immer mehr wachsen.

Außerdem gibt es eine **ganze Reihe von verschiedenen Fenstertypen** die mittlerweile gefragt sind: Festverglasung, Dreh-/Kipp-, Rundbogen-, Stichbogen-, Korbogfenster, nach innen öffnend, nach außen öffnend, Hebeschiebe- und Parallel-Schiebekipfenster, Rettungsfenster und viele mehr. Dazu kommen noch verschiedene Anforderungen und Wünsche der Kunden in Bezug auf Sicherheit, Wärmeschutz und Schallschutz.

Richtig ärgerlich wird es, wenn Sie ein Leistungsverzeichnis nicht ausfüllen können, weil die Produkte Ihres Lieferanten nicht den ausgeschriebenen Anforderungen entsprechen. Die Flexibilität Ihres Lieferanten in seinen Produkten und der Erfüllung Ihrer Ansprüche ist daher entscheidend für den Erhalt von Aufträgen und die Bindung Ihrer Stammkunden.

Überprüfen Sie Ihren Lieferanten anhand der folgenden Thesen:

- Die Reklamationsquote meines Lieferanten ist nahezu bei 0. Sollte doch einmal etwas vorkommen, reagiert das Unternehmen sehr kulant und lösungsorientiert
- Mein Lieferant geht auch auf meine speziellen Wünsche ein und kann flexibel reagieren.
- Die Fenster meines Lieferanten erfüllen stets sämtliche Denkmalschutzaufgaben, Architektenanforderungen und Bauherrenwünsche.
- Individuelle Anforderungen in den Details Wetterschenkel, Schlagleisten, Kämpferprofile, etc. stellen für meinen Lieferanten keine Probleme dar.
- Anspruchsvolle Privatkunden zeigen sich begeistert von schlanken Profilen, schönen Designoptionen und empfehlen Sie dadurch weiter.

Sie können **diese fünf Thesen mit Ja beantworten?** Dann sind Sie mit der ersten wichtigen Säule „Das Produkt“ auf einem guten Weg zum richtigen Lieferanten.

Säule 2 – DIE PLANUNG

Anforderungen, Unterstützung und Kompetenz

Zu jedem erfolgreichen Bauvorhaben gehört eine vernünftige Planung.

Immer **anspruchsvollere Kunden und Architekten** verlangen dabei bereits im Vorfeld **detaillierte Zeichnungen** und eine umfangreiche Planung.



Auf Grund der enormen Flut von Normen und Vorschriften ist es Architekten gar nicht mehr möglich in jedem Gewerk voll informiert und auf dem aktuellen Stand zu bleiben.

So bleiben immer mehr Planungsaufgaben, die früher der Architekt übernommen hat, bei Ihnen hängen. Im besten Fall kriegen Sie die Werksplanung bezahlt. Im Normalfall wird diese jedoch als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt.

Außerdem müssen die Unterlagen einen professionellen Eindruck hinterlassen.

Denken Sie daran:

- (1) Der Kunde vertraut Ihnen,
- (2) der Architekt vertraut Ihnen und
- (3) beide sehen in Ihnen einen absoluten Profi.

Überprüfen Sie Ihren Lieferanten auf jeden Fall darauf, ob er Ihnen bei der Planung ausreichend Unterstützung zusichert!

Sicherlich haben Sie das alles schon mit verschiedenen Lieferanten erlebt:

- Ihre Fragen im Vorfeld der Bestellung bleiben lange Zeit unbeantwortet und Sie können so auf Fragen der Kunden und Architekten nicht in angemessener Zeit reagieren
- Zeichnungen vom Hersteller werden nicht oder nur unzureichend zu Verfügung gestellt. Sie bekommen erst auf Nachfrage und nach langer Wartezeit eine nicht projektbezogene Standardzeichnung, die alles, nur nicht Ihren Anforderungen genügt.

Wie wollen Sie Kompetenz, Sicherheit und Zuverlässigkeit ausstrahlen, wenn Ihnen von Ihrem Lieferanten lediglich Steine in den Weg gelegt werden?

Denken Sie bitte an Ihre Lieferanten und an Ihren Planungsprozess und überprüfen Sie folgende Thesen:

- Mein Lieferant unterstützt mich bei Fachfragen und begegnet mir dabei als unterstützender Partner auf Augenhöhe.
- Werden projektbezogene Zeichnungen benötigt, bekomme ich diese von meinem Lieferanten schnell und zuverlässig.
- Sind komplexe und individuelle Zeichnungen zu erstellen, hilft mir mein Lieferant beim Erstellen der Planungsunterlagen.
- Habe ich eine dringende Frage (zum Beispiel direkt beim Aufmaß oder in der Beratung), kann ich mich auf eine schnelle und kompetente Antwort meines Lieferanten verlassen.

Sie können **diese vier Thesen mit Ja beantworten?** Dann ist Ihr Lieferant im Bereich Planung eine wichtige Säule für Sie und Ihr Unternehmen.

Säule 3 – DIE MONTAGE

Schulung, Planung und Unterstützung

Das **beste Fenster** nützt Ihnen und dem Kunden nichts, wenn die **Montage mangelhaft** ist.

„Ein gut montiertes schlechtes Fenster ist immer noch besser als ein schlecht montiertes gutes Fenster.“

„Du kannst das beste Fenster der Welt bauen. Jedoch ist es immer ein schlechtes Fenster, wenn es falsch montiert wird.“



Mindestens einen der Sätze hört man regelmäßig auf Montageschulungen.

Sie und Ihre Mitarbeiter müssen für eine **fachgerechte Montage** Sorge tragen. Dazu bedarf es jedoch einiges an Wissen, Können und Erfahrung. Und natürlich dem passenden Produkt! Gleichzeitig hat das Handwerk aber immer mehr unter **großem Fachkräftemangel** zu leiden.

Gute Mitarbeiter zu finden ist nicht leicht, diese zu halten umso wichtiger. Regelmäßige **(Montage-) Schulungen** gehören als ein

Baustein genauso dazu, wie das Schaffen guter Arbeitsbedingungen. Prüfen Sie Ihren Lieferanten auf solche Schulungsangebote.

Gleichzeitig wird die körperliche Belastung der Monteure immer größer. 3-fach-verglaste Fenster mit Sicherheitsglas müssen oft händisch auf der Baustelle vertragen werden.

Schon bei der **Bestellung und Planung können hier grobe Fehler** passieren, wie z.B. bei Glasscheiben, welche für den händischen Transport zu schwer sind und nur mit entsprechender Technik (Kran, Sauger) an den Bestimmungsort gebracht werden können. Zahlreiche Fragen und mögliche Probleme lauern hier und verlangen nach individuellen Lösungen und einer **engen Zusammenarbeit zwischen Montagebetrieb und Fensterbauer**.

Zusätzlich sollten Sie sich nicht auch noch mit **nicht eingehaltenen Lieferterminen** rumärgern müssen. Mangelnde **Liefertreue und Flexibilität** verhagelt Ihnen die beste Planung und Organisation.

Manche Fensterhersteller liefern aufgrund ihrer Tourenplanung nur an bestimmten Werktagen. Nun stellen Sie sich vor, Sie müssen eine Reklamationsbearbeitung (z. B. Austausch Blendrahmenalu) schnellstmöglich durchführen, um den Bauablauf nicht zu verzögern. Aufgrund der Tourenplanung ist eine schnelle Lieferung aber nicht möglich. Am Ende des Tages können Sie so Baustellen nicht oder stark verzögert abschließen, müssen mit der Rechnungsstellung warten und haben zudem noch einen verärgerten Kunden.

Überprüfen Sie Ihren Lieferanten, ob er Sie ausreichend vor, während und nach der Montage unterstützt.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Baustellen gut durchlaufen, indem Sie gut geschultes Personal in ausreichender Anzahl an der richtigen Stelle einsetzen. Denken Sie daran, auf kurzfristige Krankmeldungen reagieren zu können und einen Notfallplan in der Tasche zu haben. Hier gibt es Lieferanten, die entsprechende Unterstützung anbieten.

Das Material muss stets zum abgesprochenen Liefertermin vollständig auf der Baustelle zur Verfügung stehen, damit bei Ihrem Personal keine Leerlaufzeiten entstehen.

Bei einer guten Planung können Probleme bereits im Vorfeld im Keim erstickt werden. Vordoppeln Sie Ihre Planungszeit und halbieren Sie die Ausführungszeiten für einen schnellen Durchlauf.

Suchen Sie sich **zuverlässige und flexible Lieferanten**, die Sie in dringenden Fällen unterstützen – **unabhängig von festen Tourenplänen und Mindestbestellwerten**.

Überprüfen Sie Ihren Montageprozess in Zusammenarbeit mit Ihrem Fensterlieferanten anhand der folgenden fünf Thesen:

- Alle Baustellen laufen super durch. Kurzfristige Krankmeldungen gefährden nicht das komplette Projekt. Notfalls kann mich mein Lieferant unterstützen.
- Ihre Materiallieferungen sind stets vollständig und zum vereinbarten Termin da. Die Qualität entspricht der Erwartung und Vereinbarung.
- Ihr Lieferant denkt mit und unterstützt Sie: jahrelange Erfahrung schützt Sie vor groben Planungsfehlern.
- Bei Reklamationen oder auftretenden Problemen reagiert Ihr Lieferant schnell, zuverlässig und unkompliziert.
- Ihr Lieferant hält Sie und Ihr Team auf dem aktuellen Stand der Technik und bietet Ihnen wichtige Montageschulungen auf Wunsch direkt vor Ort an.

Sie können **diese fünf Thesen mit Ja beantworten?** Dann ist Ihr Lieferant im Bereich Montage eine wichtige Säule für Sie und Ihr Unternehmen.

Säule 4 – DER ANSPRECHPARTNER

Zuverlässigkeit, Kompetenz und Entscheidungsfähigkeit

Sicherlich kennen Sie folgende Probleme in der **Zusammenarbeit** mit einigen Ihrer Lieferanten:



Der Außendienst ist **schwer zu erreichen**. Es meldet sich die Mailbox und der Rückruf lässt Tage auf sich warten. Für Sie hinterlässt das ein schlechtes Gefühl, weil Sie sich nicht ernst genommen fühlen. Sie können die Anfrage für Ihren Kunden erst verspätet lösen.

Der Innendienst hat nicht die nötige **Fachkompetenz** und verweist Sie auf den Außendienst, der wie beschrieben nicht erreichbar ist.

Dringend benötigte Informationen müssen mühsam erkämpft und zusammengesucht werden. Die **Informationsbeschaffung dauert sehr lange**. Ihre Aufgaben können nicht abgearbeitet werden und bei Ihnen türmen sich die Schreibtischberge.

Dabei sind Ihre Wünsche und Vorstellungen eigentlich ganz einfach:

Sie wollen einen **persönlichen, kompetenten Ansprechpartner**, der Ihnen bei dringenden Fragen eine schnelle Rückmeldung garantiert und Ihnen unkompliziert bei der Informationsbeschaffung hilft.

Außerdem wollen Sie alle notwendigen Informationen am besten direkt aus einer Hand. Das bedeutet, dass Ihr Ansprechpartner Ihnen Auskunft über Preise, technische Problemstellungen und auch Lieferterminen geben sollte.

Gerade in der Fensterbranche sind täglich Anforderungen zu prüfen, Probleme zu lösen und Planungen zu aktualisieren. Ein zuverlässiger, kompetenter und vor allem entscheidungsfähiger Ansprechpartner ist daher maßgeblich entscheidend für den Projekterfolg.

Überprüfen Sie den Ansprechpartner Ihres Lieferanten anhand der folgenden Thesen:

- Ich habe immer und jederzeit einen Ansprechpartner und kann mich auf eine kompetente Antwort verlassen.
- Mein Ansprechpartner kann mir jederzeit Auskunft über Preise, technische Details und Liefertermine geben.
- Benötigte Informationen stehen innerhalb kürzester Zeit individuell für mich aufbereitet zur Verfügung.
- Bei dringenden und schwerwiegenden Problemen habe ich direkten Kontakt mit der höchsten Entscheidungsebene meines Lieferanten – dem Inhaber und Geschäftsführer.

Sie können **diese vier Thesen mit Ja beantworten?** Dann ist der Ansprechpartner Ihres Lieferanten eine wichtige Säule für Sie und Ihr Unternehmen.

Säule 5 – DIE REGIONALITÄT

Verständnis, Reaktionszeit und Kundennähe

Zu guter Letzt betrachten wir Säule 5 „Die Regionalität“.

Tatsächlich unterscheidet sich der Fenstermarkt regional in seinen Anforderungen.



Weltweit gibt es wesentlich Unterschiede in **Richtlinien, Bestimmungen**, Anspruch und Qualität.

Aber selbst auf dem deutschen Fenstermarkt gab und gibt es **regionale Unterschiede**, die es zu bedenken und beachten gilt.

Unterschiede gibt es vor allem zwischen Nord- und Süddeutschland - sei es von der Art der Fenster oder den verwendeten Materialien.

Beziehen Sie die Säule der Regionalität nicht in Ihre Überlegungen mit ein, laufen Sie Gefahr mit folgenden Problemen konfrontiert zu werden:

- **Mentalitätsdifferenzen** und **Sprachbarrieren** – letzteres vor allem bei nicht deutsch-sprachigen Lieferanten und dabei bezogen auf sämtliche Unternehmensbereiche insbesondere auf Kommunikation & Qualität
- **Lange Lieferwege** und damit **erhöhte Lieferzeiten** – sollte in Zukunft unter dem Aspekt der Nachhaltigkeit ein immer größeres Thema werden
- **Anonymität** und Austauschbarkeit – Sie kennen Ihren Lieferanten nicht persönlich und werden dementsprechend anonym behandelt
- Keine schnelle **Reaktionszeit** bei Abholung und Lieferung

Machen Sie sich bewusst, dass Ihr Lieferant ein Verständnis für regionale Montageherausforderungen und regionale Kundenbedürfnisse haben muss.

Nutzen Sie außerdem einen regionalen Fensterhersteller als Vertriebsargument. Der Kunde sollte einen Bezug zum Hersteller haben und die Möglichkeit haben, sich direkt vor Ort ein Bild zu machen.

Überprüfen Sie zuletzt auch Ihren Lieferanten unter dem Aspekt der Regionalität anhand dieser Thesen:

- Mein Lieferant sitzt in meiner unmittelbaren Umgebung, versteht mich und meine Kunden.
- Ich kenne meinen Lieferanten und den Geschäftsführer persönlich. Bei Problemen wird mir geholfen, weil man eine persönliche und professionelle Beziehung pflegt.
- Die Transport- und Logistikwege zu meinem Lieferanten sind kurz.

Sie können **diese drei Thesen bestätigen**? Sehr gut – Sie haben einen regionalen Partner mit persönlichem Bezug!

Einladung zum Kennenlern-Telefonat

Einladung zum kostenlosen Kennenlern-Telefonat



In diesem Ratgeber haben Sie erfahren, welche **5 Säulen notwendig sind, um sich für den richtigen Fensterlieferanten** zu entscheiden.

Wenn Sie mehr zum Thema Fenster und Türen, Montage, Ansprechpartner und Planungsmöglichkeiten erfahren möchten, dann lade ich Sie herzlich zu einem [kostenlosen Kennenlern-Gespräch](#) ein.

In diesem ca. 20-minütigen Telefonat sprechen wir über Ihre Wünsche und Anforderungen an einen Lieferanten.

Ich zeige Ihnen, welche Möglichkeiten wir hierzu anbieten und welche Vorteile es für Ihr Unternehmen gibt.

Klicken Sie dazu einfach auf den nachfolgenden Button „[kostenloses Kennenlern-Telefonat vereinbaren](#)“. Suchen Sie sich den für Sie passenden Termin aus und ich melde mich anschließend zum vereinbarten Zeitpunkt.

Ich freue mich auf unser persönliches Kennenlernen!

Robert Dreyer

Tischlerei Dreyer

[Kostenloses Kennenlern-Telefonat](#)

seit 1923

DREYER

Tischlerei & Fensterbau

Dreyer Tischlerei

OT Wulferstedt

Neue Reihe 221a

39393 Am Großen Bruch

Telefon: 039401 – 341

Fax: 039401 – 90034

E-Mail: info@tischlerei-dreyer.de

Webseite: www.tischlerei-dreyer.de

Jetzt Termin vereinbaren