

„Instplan ist ein Problemlöser für den Fachhandel“

KÜCHENhandel-Gespräch mit Torsten Danielsen und Marcel Heger

Der Fachkräftemangel wird zum Kernproblem der deutschen Wirtschaft. Ein Problem, das auch am Küchenfachhandel und Möbelhandel nicht spurlos vorbei geht. Torsten Danielsen und Marcel Heger wollen mit ihrem Unternehmen instplan für Abhilfe sorgen. Sie bieten dem Handel verschiedene Services an, mit denen der Küchenverkäufer unterstützt wird. Sie übernehmen die Planung, ohne aktiv am Verkaufsprozess mitzuarbeiten. Ein interessantes Modell, das wir im folgenden Beitrag vorstellen wollen.

KÜCHENhandel: Herr Danielsen, Herr Heger, Sie beschreiben instplan als Problemlöser des stationären Küchenfachhandels, können Sie unseren Lesern erläutern, was damit gemeint ist?

Danielsen: Der Küchenfachhandel und die Möbelhäuser haben große Probleme gute Küchenverkäufer zu finden und wir sehen, dass sich die Situation in den vergangenen Jahren verschärft hat. Wir bieten daher dem Fachhandel verschiedene Services an. Wir können anhand von Handskizzen und Notizen die komplette Planung und Ausarbeitung im Planungsprogramm für den Fachhandel übernehmen. Viele Verkäufer sind zwar gute Berater, tun sich aber mit den Planungsprogrammen schwer, so dass sie für eine Planung am Computer sehr viel Zeit aufbringen müssen. Weiter bieten wir auch eine Art Controlling an, mit dem wir den verkauften Auftrag nochmal komplett auf Fehler checken, um spätere Probleme bei der Montage zu vermeiden. Dies spart dem Händler am Ende viel Zeit, Geduld und natürlich auch Geld. Gerade in unserer Branche gibt es sehr viele Quereinsteiger, die noch nicht das Fachwissen haben, um weitestgehend fehlerfrei zu planen. Eine Fehler-Analyse kostet viel weniger als eine Reklamation.

KÜCHENhandel: instplan plant für den Küchenhandel die Küchen – wie darf ich mir das Vorgehen vorstellen?

Heger: Nun es ganz einfach, die Lösung heißt „Remote-Desktop“. Seit Corona hat das Thema Home-Office immer mehr zugenommen. Arbeiten von zu Hause aus ist einfach und hier können wir dem stationären Handel perfekt unter die Arme greifen. Das Küchenstudio oder Möbelhaus lässt uns alle Informationen zu dem Küchenprojekt per Mail zukommen, wir loggen uns aus der Ferne in das Planungsprogramm ein und pflegen somit direkt alles auf dem PC des jeweiligen Geschäfts ein. Somit hat das Geschäft fortlaufende Auftragsnummern, muss sich am nächsten Tag nur bequem einloggen und bestenfalls die Küche verkaufen. Das Geschäft

muss uns nur einen Account im jeweiligen Planungsprogramm mit den gewählten Zugangsrechten einrichten.

KÜCHENhandel: Hört sich gut an, aber greifen Sie dann nicht auf alle Daten im Planungsprogramm zu?

Danielsen: Nein, man kann den Benutzer wie einen neuen Verkäufer einrichten, der sieht auch nur das, was der Inhaber ihn sehen lassen will. Wir möchten dem Fachhandel eine Hilfe sein und für Kundendaten haben wir keine Verwendung. Ebenfalls kann ein Windows-Account eingerichtet werden, wo wir keinerlei Berechtigung am PC haben, ausschließlich die Rechte, um unsere Arbeit zu erledigen. Der Vorteil liegt darin, dass unsere Küchenplanung auf dem PC des Fachhändlers liegen und er jederzeit daran Veränderungen vornehmen kann.

KÜCHENhandel: Ich komme nochmals zurück auf Planungsanalysen/Controlling, da diese im Internet oftmals Endverbrauchern angeboten wird.

Danielsen: instplan bietet Planungsanalysen ausschließlich für den Fachhandel an, da wir der Branche helfen wollen. Angebote an Verbraucher richten sich gegen unsere Branche, da man Fehler des Küchenplaners aufdecken will. Wir greifen Neulingen in der Branche einfach unter die Arme, damit Sie so wenig Reklamationen, wie nur möglich verursachen. Jeder in der Branche weiß, wie vielfältig alles ist und wie schnell man etwas übersehen kann.

KÜCHENhandel: Das freut mich zu hören. Sie arbeiten beide erfolgreich in der Küchenbranche, einmal als Küchenfachberater Herr Heger und Sie Herr Danielsen als Außendienst für templer Arbeitsplatten. Wie glauben Sie, wird sich die Küchenbranche in den kommenden Jahren verändern?

Heger: Wir gehen davon aus, dass Verkäufer nachhaltig eingesetzt werden, d. h. Verkäufer kommen nur noch auf Termin in den Verkauf-



Torsten Danielsen: „instplan bietet Planungsanalysen ausschließlich für den Fachhandel an“

Marcel Heger: „Wir helfen dort, wo der Inhaber unsere Unterstützung benötigt“



raum. Durch die steigenden Preise kann sich auch nicht jedes Studio einen festangestellten Verkäufer leisten. Auch hierbei möchten wir dem Studio unter die Arme greifen, da sich der Inhaber nur noch ums Beraten und Verkaufen kümmern muss. Wir helfen dort, wo der Inhaber unsere Unterstützung benötigt.

KÜCHENhandel: Wenn die Branche Probleme hat Verkäufer zu finden, woher nehmen Sie dann das Personal?

Danielsen: Küchenverkäufer müssen regional dem Fachhandel zugeordnet werden. Wichtig hierbei ist, dass unser Fachberater immer dem jeweiligen Studio zugeordnet wird. Das Studio hat nicht immer einen neuen Ansprechpartner. Unsere Mitarbeiter können in Berlin sitzen und ein Studio in München bedienen. Zudem denken wir international, d. h. auch ein türkischer instplan Mitarbeiter in Deutschland kann ja eine Küche für ein Studio in Istanbul planen. Die Vernetzung ist bei uns auf jeden Fall global ausgerichtet. Unsere Mitarbeiter werden durch verschiedene Aufgaben & Prüfungen geführt, damit Sie auch der Fach-Expertise gerecht werden.

KÜCHENhandel: Wer ist genau Ihre Zielgruppe?

Heger: Möbelhäuser, da viele mit Personalengpässen zu kämpfen haben. Aber auch inhabergeführte Küchenstudios, die lange und erfolgreich am Markt sind und sich scheuen Branchenfremde einzuarbeiten. Hier kann der Studioinhaber sich auf den Verkauf konzentrieren und wir arbeiten im Hintergrund

ab. Lebensqualität ist das Zauberwort, denn der Studio-Inhaber muss dann nicht mehr abends oder am Wochenende arbeiten.

KÜCHENhandel: Sie verkaufen ja auch Installationspläne und einen Premium-Service an Endverbraucher, könnten Sie uns dazu noch etwas sagen? Nehmen Sie hierbei der Küchenbranche nicht das Geld aus der Tasche?

Danielsen: Wir sehen auch dies eher als Unterstützung. Einige Kunden möchten noch keine Küche im Vorfeld kaufen, da der Bau eventuell erst in 1–2 Jahren fertig gestellt wird. Hierbei gibt es immer Kunden, die Angst haben im Vorfeld einen Vertrag zu unterzeichnen. Sollte dieser Kunde die Installation selbst vornehmen, so hat der Küchenfachberater später dann den ganzen Ärger, da vieles nicht passend gesetzt worden ist.

Den Premium-Service bieten wir ebenfalls für Kunden an, die vielleicht keine Zeit haben sich stundenlang in ein Küchenstudio zu setzen. Hierbei arbeiten wir dem Kunden ein großartiges Konzept aus und machen aus seinen Wünschen dann die Traumküche, wie er sich diese vorstellt. Mit diesem Konzept kann er später in ein Küchenstudio seiner Wahl gehen und sich die Küche nachplanen lassen. Dem Küchenverkäufer wird es sicherlich ganz Recht sein, nicht nochmal alles durchkauen zu müssen. Der Küchenverkäufer spart Zeit und verdient trotzdem seine volle Marge/Provision.

KÜCHENhandel: Meine Herren, wir danken für das Gespräch. ■