

Nah am Kunden

Malermeister Alexander Erjawetz versteht es, bei seinen Kunden die Lust auf Veränderung zu wecken.

Haben Sie Lust auf Veränderung in Ihrem Wohnraum? Für Hilfe sind wir da. Ihr Malermeister Alex. So lautet die Einleitung des TV-Spots, den man auf der Internetseite von Malermeister Alexander Erjawetz aufrufen kann. Der kleine Film erklärt, was der mittelständische Malerbetrieb für seine Kunden alles leisten kann. Da wird Lust auf kreative Gestaltung erzeugt. Lust auf Farbe. Lust auf schönes Wohnen. Lust auf Veränderung. Das alles beschreibt auch sehr gut, worum es Malermeister Alex geht und wo die Schwerpunkte liegen. Das Unternehmen arbeitet zu 95 Prozent

mit Privatkunden und ist dabei vor allem in der Renovierung tätig. Inhaber Alexander Erjawetz sagt dazu: „Wir machen keinen Neubau. Das ist unrentabel. Es macht keinen Spaß. Da ist zu viel Stress.“

Als Alexander Erjawetz am 1. Oktober 2000 seinen Malerbetrieb gründete, war er zunächst Einzelkämpfer. Als Werkstatt und Lager diente der kleine Keller der Wohnung. In dieser Wohnung gab es einen Schreibtisch. Das war das Büro. Erjawetz hatte vier Jahre zuvor seinen Meister gemacht und war in einem mittelständischen Betrieb als Führungskraft tätig. Es war geplant,

dass er diesen Betrieb übernehmen würde. Aber der alte Chef zögerte den Termin immer weiter hinaus. Also kündigte Erjawetz und gründete neu. Drei Monate später wurde der erste Auszubildende eingestellt. Nach zwei weiteren Jahren wurde ein Büro angemietet, denn das Büro zu Hause war nicht sein Ding. Der Betrieb wurde systematisch auf- und ausgebaut. In 2007 fand Alexander Erjawetz dann in der Rablinghauser Landstraße in Bremen ein Ladengeschäft mit angrenzendem Lager, das als Standort geeignet erschien. Er zögerte nicht lange, griff zu und führte Büro und Werkstatt zusammen. Bei der Gelegenheit kam eine großzügige Ausstellung dazu. Ehefrau Anka Erjawetz sagt dazu: „Der Bedarf für eine Ausstellung war einfach da“, und ihr Mann ergänzt: „Viele Kunden wollen sehen, was für ein Betrieb wir sind.“ In die Ausstellung integriert ist das Bü-



Anka und Alexander Erjawetz

ro. Der offene Raum schafft Transparenz und Vertrauen. Es findet sich das gesamte kreative Spektrum von Malermeister Alex wieder. Und das ist sehr breit. „Hier kann ich den Kunden zeigen, was alles möglich ist“, beschreibt Erjawetz sein Ansinnen und ergänzt: „Durch die Ausstellung habe ich auch viel mehr Zeit für meine Kunden, denn weil die zu mir kommen, entfällt die Fahrtzeit.“

Gutes Zeitmanagement

Zeit ist übrigens ein interessantes Thema. Fragt man Erjawetz, wie seine Woche so aussieht, dann hört man natürlich, dass er als Selbstständiger viel leisten muss. „Aber alles hat seine Grenzen und die Familie will ihren Teil abhaben. Ich habe auch ein Leben neben der Firma“, so fasst er sein Zeitmanagement zusammen. Das funktioniert prima, wie nicht zuletzt seine regelmäßige Teilnahme an Sportveranstaltungen zeigt – mehrere Male ist er bereits Halb-Marathon gelaufen. Im Unternehmen arbeitet er seit einigen Jahren nicht mehr produktiv mit. Er meint dazu: „Das darf ich nicht. Ich stecke meine Zeit lieber in die kaufmännischen Dinge und in die Kunden. Das bringt dem Betrieb mehr.“ Der Betrieb, das sind aktuell sechs Gesellen, zwei Auszubildende und eine, wie Anka Erjawetz mit einem Lächeln sagt, Teilzeit-Büroangestellte. Sie meint damit sich selbst.

Optimale Büroorganisation

Es verwundert kaum, dass ein derart professionell strukturiertes Unternehmen seine Finanz- und Lohnbuchhaltung selbst erstellt und auch ansonsten EDV-technisch optimal ausgestattet ist. Nach der Gründung hatte man zunächst mit einer allgemeinen kaufmännischen Software begonnen. Im Jahre 2003 lernte Alexander Erjawetz auf einer Vortragsveranstaltung dann C.A.T.S.-Soft kennen. „Die Möglichkeit, mit BILDaufmaß aus einem einfachen Foto ein Aufmaß für eine Fassade erstellen zu können, hat mich von Anfang an fasziniert“, beschreibt er heute noch seine Begeisterung. Er ließ sich

die Software vorstellen und bekam bei dieser Gelegenheit auch einen Eindruck von der betriebswirtschaftlichen Maler-Software der hessischen Softwarewarenschmiede. „Als ich gesehen habe, was diese Programme leisten können und wieviel Zeit ich damit sparen kann, habe ich sofort zugegriffen.“ Die Anschaffung hat er nie bereut: „Das BILDaufmaß nutze ich regelmäßig. Das erleichtert die Arbeit sehr und in Kombination mit der betriebswirtschaftlichen Software bekomme ich schnell Angebote oder Rechnungen. Die Fotos helfen zusätzlich, dass nichts vergessen wird.“ Als Nebeneffekt hat ihn diese Arbeitsweise schon vor größerem Schaden bewahrt: „Bei uns in Bremen gibt es viele Häuser mit anhängendem Wintergarten. Es kam schon vor, dass wir mit der Fassade fertig waren und der Kunde dann eine kaputte Scheibe von mir ersetzt haben wollte. Da ich das Aufmaß fürs Angebot mit BILDaufmaß gemacht hatte, konnte ich anhand der Bilder zeigen, dass die Scheibe schon vor unserem Arbeitsbeginn kaputt war.“

Beim Thema Angebote und Preise wird Alexander Erjawetz deutlich: „Bei uns wird alles kalkuliert. Wir schätzen nicht“, sagt er und schreibt seinen Kunden stets detaillierte Angebote, denn: „Wir sind nicht die billigsten, aber wir machen eine gute Arbeit. Und das fängt beim Angebot an.“ Alexander Erjawetz hat über die Jahre immer wieder festgestellt, dass Kunden bereit sind, für Dienstleistungen Geld auszugeben. So bietet er beispielsweise einen Urlaubsservice an, bei dem das Aus- und Einräumen dazu gehört. „Das wird von den Kunden gerne angenommen. Wobei man es natürlich richtig machen muss. Bei uns gehört eine Grundreinigung dazu“, beschreibt er sein Vorgehen. Der Erfolg gibt ihm recht: Einmal rief ein Kunde an und freute sich darüber, dass sogar auf den Küchenschränken gewischt worden sei. Genau das schafft Stammkunden. Wie auch der Seniorenservice. Erjawetz sagt dazu: „Man muss den Kunden nur vermitteln, was man für sie tun kann.“ Die Kunden haben das honoriert und dem Betrieb das QIH-Qualitäts-Siegel „sehr gut“ verliehen.



Details der großzügigen Ausstellung

kompakt

Malermeister Alexander Erjawetz betreibt in Bremen einen ausgezeichneten Malerbetrieb. Sein Erfolgsrezept ist perfekter Kundenservice und eine optimale Organisation.
Malermeister Alex e.K.
Alexander Erjawetz
Rablinghauser Landstraße 82
28197 Bremen
Tel.: (0421) 540465/Fax: 540451
www.Malermeister-Alex.de
C.A.T.S.-Soft GmbH
Eigenroder Straße 1
35075 Gladenbach
Tel.: (06462) 9374-0/Fax: -30
www.cats-soft.de