Breit aufgestellt für die Zukunft

Reparatur- und Montageservice als zweites Standbein

Seit über 50 Jahren steht in Kelkheim/Taunus die Roser GmbH für Schreinerarbeit und Inneneinrichtungen auf höchstem Niveau. Im Jahre 2010 erfolgte die Ausgliederung des Reparaturservices für Bauelemente aus Holz, Kunststoff und Aluminium in die RoHo Service Rhein-Main GmbH.

„Innenausbau, Alles-aus-einer-Hand, Möbeldesign, Planung – das machen wir alles selbst", ist Marcus Roser stolz. Der gelernte Schreinermeister und Holztechniker führt das 1957 von August Roser gegründete Tischlerunternehmen seit 1999 in der dritten Generation. Doch zur Gründung eines eigenen Montage- und Reparaturdienstes holte er sich Hilfe von außen. In Hans Holtmann, Inhaber des Franchisesystems Holtikon GmbH, fand er den richtigen Partner und gründete im September 2010 unter dem Namen RoHo Service Rhein-Main GmbH den zwölften Holtikon-Standort (vgl. „exakt 10.2010, S. 6). RoHo steht natürlich für die Verbindung zwischen Roser und Holtikon, wobei „Holtikon" wiederum die Kurzform von „Holtmanns Tischlerei-Konzept" ist. Der Pilotbetrieb wurde 1988 von Tischlermeister Hans Holtmann in Berlin gegründet und ist vor allem für Hauseigentümer, Verwalter und Gesellschaften tätig. Insbesondere im eher ungeliebten Kleinreparaturgeschäft hat sich das System einen Namen gemacht und Holtmann sorgt mit seinem eigens entwickelten Abrechnungssystem für eine transparente und einfache Abwicklung der zahlreichen Aufträge. Ein Preiskatalog und feste Zeitvorgaben erlauben effektives, schnelles, leistungsorientiertes Arbeiten. Wird eine Reparatur für den Kunden zu aufwendig oder zu kostspielig, bietet der Holtikon-Berater auch Lösungen für eine fachgerechte Erneuerung an. So zählen die Reparatur oder Erneuerung von Fenstern, Türen, Rollläden, Küchen, Treppen, Fußböden oder Insektenschutzsystemen zu den häufigsten Arbeiten der Servicehandwerker.

Warum Franchise?

„Viele unserer Möbel- und Einrichtungskunden waren mit den am Markt verfügbaren Bauschreinerleistungen unzufrieden oder fanden schlichtweg gar keinen Betrieb, der Kleinreparaturen durchführen wollte", so die Erfahrungen von Marcus Roser. Nachdem er mehrfach die Holtikon-Anzeige in Fachzeitschriften wie der „exakt" gelesen hatte, nahm er den Kontakt zu Hans Holtmann auf und besuchte ihn in Berlin. Von da an hat alles gepasst. „Auch menschlich", betont Roser, „denn das Vertrauen ist bei heiklen Themen wie Finanz- und Abrechnungssystemen, Preisgestaltung und Arbeitsorganisation die Basis für alles." Die Investitionssumme ist für einen Neugründer eine erstzunehmende Barriere: Holtmann geht von rund 30 000 Euro aus, inklusive einer Eintrittsgebühr, Schulungen und Starterpaket sowie Hilfen bei der Finanzierung und bei der Akquise von Großkunden. In den zusätzlichen monatlichen Lizenzgebühren (mehrere hundert Euro) sind beispielsweise die Nutzung der Holtikon-Software enthalten sowie Managementhilfen von Seiten der Berliner Zentrale; eine geringe Werbegebühr geht extra. Bei RoHo lief die Gründung quasi nebenher, die Ausstattung war weitgehend vorhanden und zunächst wurde nur ein Mitarbeiter entsprechend der Auftragsentwicklung von seinen Aufgaben in der Tischlerei abgezogen. Dort beschäftigt er einen Meister mit sechs Gesellen und einem Auszubildenden. „Mitarbeitergehälter sind ein

„Für den Reparaturservice müssen Sie die besten Mitarbeiter nehmen", ist Marcus Roser überzeugt.

Fotos: Roser (1), Gahle (9)

Die „Werkstätten für feinen Innenausbau und Möbelanfertigung" sind, gemessen an der Mitarbeiterzahl und am Umsatz, bei Roser nach wie vor führend; aber der RoHo-Reparatur- und Montageservice ist ein wichtiger Baustein für die Zukunftsfähigkeit des Betriebs.

weitaus bedeutenderer Posten, als die Gebühr an das Franchisesystem", weiß Roser. Dennoch lautet sein unternehmerisches Ziel für RoHo, mindestens so viel Umsatz zu machen, dass die Abgabe an den Lizenzgeber prozentual erfolgt und damit verhältnismäßig günstiger wird, als die Pauschale. Dies ist bei etwa 10 000 Euro monatlich gegeben. Und dank eines festen Kundenstammes, vorwiegend Privatkunden, die gute handwerkliche Leistung zu schätzen und zu honorieren wissen, scheint dies bereits nach dem ersten Jahr zu funktionieren.

Marcus Rosers eigene Kapazitäten sind mit der Auftragsakquise und den Aufgaben als Chef der Tischlerei vollständig ausgelastet. Ihm war daher wichtig, dass RoHo weitgehend selbständig, selbstorganisiert von einem langjährigen, erfahrenen Gesellen als echtes zweites Standbein betrieben werden kann. Dazu wurde eine eigene GmbH gegründet. Dies ist zwar mit einigen Kosten verbunden (Behörden, Versicherungen, Verwaltungskosten etc.), aber als Sicherheit für Mitarbeiter – und für den Inhaber – war diese auch formal vollzogene Teilung ein entscheidender Schritt. „Diese Trennung ist wichtig für den Außenauftritt der Tischlerei und lässt sich auch in der Werbung besser darstellen. Neukunden werden zumeist über Anzeigen in der Tagespresse sowie durch Direktwerbung erreicht. Außerdem bietet es Vorteile in der Abrechnung, da diese so für RoHo komplett über das Holtikon-System läuft." Mit der Neugründung bietet Roser jetzt auch Fenster und Bauelemente an. Das funktionierte so gut, dass der ursprünglich nur alleine arbeitende Mitarbeiter schnell ausgelastet war. Seit März dieses Jahres unterstützt ihn ein jüngerer Geselle, der sich nach seiner Ausbildung bei Roser zunächst Sporen bei einem Bauschreiner verdient hatte.

Die Nähe zur Großstadt Frankfurt war für die Neugründung entscheidend. Rund 750 000 Einwohner zählen zum Gebiet von Roho Service Rhein Main. Der nächste Partner ist in unmittelbarer Nachbarschaft: Holtikon Offenbach in Rodgau. Grundsätzlich gibt es einen Gebietsschutz für Holtikon-Partner, doch Abstimmungsbedarf entsteht, wenn Immobilienbesitzer, bzw. Auftraggeber oder Wohnungsverwalter, in einem anderen Gebiet ansässig sind, als das betroffene Gebäude, oder wenn eine Hausverwaltung einen Auftrag über mehrere Einheiten in verschiedenen Gebieten ausschreibt. Aber in der Regel funktioniert die Abstimmung und gegebenenfalls die interne Weitergabe oder Unterstützung bei Aufträgen zwischen den Holtikon-Partnern.

Reparatur zum Festpreis?

Die Holtikon-Betriebe werben mit festen Preisen und verbindlichen Kostenvoranschlägen für Reparatur-Dienstleistungen. Dazu gibt es einen Preiskatalog, den Hans Holtmann auf Basis seiner eigenen, langjährigen Erfahrungen erstellt hat. „Die von Holtikon angegebenen Arbeitszeiten stimmen im Durchschnitt mit dem realen Zeitaufwand überein", ist Roser zufrieden. Er gibt jedoch zu bedenken: „Im Großraum Frankfurt haben wir eine ganz andere Gehalts- und Kostenstruktur als in Berlin. Daher mussten die Festpreise hier den regionalen Gegebenheiten angepasst werden – was sich aber aufgrund der ebenfalls deutlich höheren Kaufkraft auch durchsetzen ließ." Bei der Beschaffung von Ersatzteilen und Montagematerial helfen Roser seine guten Konditionen in Bezug auf Einkaufspreise, aber auch in puncto Service und zeitnaher Belieferung, die er aufgrund der Umsätze im Hauptgeschäft, der Tischlerei, bei seinen Zulieferern eingeräumt bekommt. Diese Synergien kann natürlich nicht jeder Montagedienstleister für sich in Anspruch nehmen. Holtikon unterstützt seine Partnerbetriebe bei der Materialbeschaffung und bietet eine umfangreiche Firmen- und Produktbibliothek, sodass auch seltene Ersatzteile leicht gefunden und bestellt werden können. Ein eigener Lagerbestand macht für Roser wenig Sinn, da insbesondere bei seinen Privatkunden die Reparaturen weit divergieren und die verbauten Ele-

Für die angespannte Parkplatzsituation in der Frankfurter Innenstadt hat Marcus Roser einen „Smart" beschafft: Der Laderaum für Werkzeug und Material ist für Kleinreparaturen absolut ausreichend.

Mit dem Holtikon-System, der entsprechenden Software und standardisierten Arbeitszeit- und Preislisten lassen sich die zahlreichen Kleinreparaturen systematisch und zuverlässig abwickeln.

Trotz des Aufbaus des Reparatur- und Montagedienstes investiert Marcus Roser weiterhin in den Maschinenpark der Tischlerei (hier: neue vertikale Plattensäge von Striebig).

Unternehmen im Wandel: Das Einrichtungshaus ist passé und dient heute als Büro- und Ausstellungsgebäude; die Tischlerei bildet schon in der dritten Generation das Rückgrat und der RoHo-Service soll die Zukunft sichern.

Im Ausstellungsraum überzeugt Roser potenzielle Kunden mit seinen Qualitäten als hochwertiger Innenausstatter; dieses positive Image nutzt auch seinem zweiten Standbein, dem Reparatur- und Montageservice.

mente und Beschläge von einer Vielzahl unterschiedlicher Hersteller stammen. „Anders ist dies sicher bei Partnern, die sich auf wenige Hausverwaltungen konzentrieren – hier kennt man schnell die

Mobilität und Flexibilität in der Werkstatt verspricht der Montagetisch von Guido Einemann.

überall einheitlich verbauten Elemente mit ihren spezifischen Schwachstellen", vermutet Roser.

Dennoch: Der Aufwand der Materialbeschaffung ist nicht unerheblich, insbesondere bezogen auf die Stückzahlen. Naturgemäß sind für Einzelstücke dieselben Schritte erforderlich, wie bei einer Großbestellung für die Tischlerei, also Bestellnummer suchen, Bestellvorgang durchführen, Annahme der Ware und Eingangskontrolle bei Lieferung, Buchung und schließlich die fristgerechte Bezahlung unter Inanspruchnahme der entsprechenden Skonti.

Kann das jeder?

„Für den Reparaturservice müssen Sie die besten Mitarbeiter nehmen", ist Roser überzeugt. Neben der fachlichen Qualifikation muss vor allem der Umgang mit den Kunden stimmen. Eine gewisse Erfahrung mit Baubeschlägen sowie flexible – und dennoch regelkonforme – Problemlösungen und bisweilen auch geschickte Improvisation sind natürlich unabdingbar. Aber ein großer Teil der Arbeit besteht auch aus der Beratung der Kunden. Hier ist ein gewisses Verkaufstalent hilfreich, gerade wenn es um das Erkennen von Zusatzbedarf beim Kunden geht. Zudem muss der Mitarbeiter überhaupt Interesse an kleinteiligem Arbeiten haben; Verkehrschaos, flexible Arbeitszeiten, jede Menge Einzelabsprachen und Spontanität inklusive.

„Die Ausbildung zum Tischler ist eine sehr wichtige Basis – aber zehn Jahre Berufserfahrung lassen sich nicht so ohne weiteres durch die Schulbank ersetzen – auch nicht, wenn die Ausbildung noch differenzierter erfolgen würde", ist Roser überzeugt. „Solche Mitarbeiter bekommt man nicht zum Nulltarif!" Die Tischlerei ist Mitglied der Innung und bildet seit 1957 selbst aus.

Nach wie vor ist der Innenausbau bei der Wertschöpfung und gemessen am Umsatz die unangefochtene Nummer eins. Hier hat sich Roser ebenfalls starke Partner gesucht: Seine Ausstellung im ehemaligen Einrichtungshaus der Firma Roser betreibt er gemeinsam mit einem Elektriker, einer Innenarchitektin und einem Büroausstatter. Außerdem ist Roser Mitglied der Handwerkerkooperative „Main Craft". „Synergien ergeben sich da quasi von alleine." Doch hinter dieser scheinbaren Leichtigkeit steckt eine Menge Engagement, fachliches Know-how und der erklärte Wille, Ziele zu erreichen. Das spürt man, wenn man es mit Marcus Roser zu tun hat. ■ *cg*

Weitere Informationen
www.holtikon.de
www.roser-einrichtungen.de

Holtikon unterstützt seine Partnerbetriebe nicht nur mit fachlichem Know-how und Managementhilfen, sondern auch bei der Kundenakquise. Die Ansprache erfolgt meist über Zeitungsinserate und gezielte Marketingaktionen.