

Raum für Ideen

Marlies Simon



Platten Lucas
Hersforder Str. 2
54597 Seiwerath
Tel.: 06553/2502
Fax: 06553/3299
E-Mail: info@fliesen-lucas.eu
www.fliesen-lucas.eu

Sonderdruck



Von der Hersdorfer Straße aus, dem Firmensitz von Platten Lucas, hat man eine schöne Sicht über die hügelige Eifelandschaft.

Raum für Ideen

Kundenberatung ■ Manchmal erlebt man so seine Überraschungen. Im positiven Sinne geschehen im Spätsommer, und zwar in der tiefsten Eifel, genauer gesagt in Seiweraath. Hier, vor den Toren des 140-Einwohner-Örtchens, haben wir eine 140 Quadratmeter große Ausstellung entdeckt, die selbst in großen Städten ihresgleichen sucht. Dort trafen wir Heike Lucas, engagierte Fliesenfachberaterin des Familienunternehmens und Meisterbetriebs Platten Lucas. **Marlies Simon**

F&P: Frau Lucas, als ich in die Hersdorfer Straße kurz vor Seiweraath einbog, war mein erster Gedanke: „Wo bin ich denn hier gelandet?“ Und nun stehe ich in Ihrer Ausstellung und bin total überrascht von dem, was sich hier im Untergeschoss Ihres Wohnhauses auf tut.

Heike Lucas: Genau das wollten wir auch bezwecken. Als wir im November 2008 unsere ersten Gespräche mit den CARO-Planern Birgit Armbrüster und Elmar Schiffels führten, sah es hier noch ganz anders aus. Vorher war die Ausstellung eher gemütlich und nicht so geradlinig wie jetzt. Allerdings habe ich schon immer viel Wert auf Atmosphäre und Liebe zum Detail gelegt.

F&P: Im Zentrum Ihrer Ausstellung steht dieser Collagentisch, den Sie extra vom Schreiner haben anfertigen lassen. Worauf haben Sie dabei besonderen Wert gelegt?

Heike Lucas: Zuerst einmal sollte ein Collagentisch nicht zu klein dimensioniert sein – unser Tisch hat die Abmessungen 90 x 400 Zentimeter. Wichtig dabei ist, dass der Tisch eine gewisse Tiefe hat, um die Muster zu Collagen entsprechend zusammenfügen zu können. Außerdem sollte man auf eine kratzfeste Oberfläche achten, denn Fliesen, Mosaik und Bordüren werden ja während der Präsentation ständig hin und her geschoben. Und nicht zu vergessen, neutral sollte die Oberfläche sein, damit die Muster besser zur Wirkung kommen. Außerdem habe ich festgestellt, wie wichtig es für die Kommunikation mit dem Kunden ist, dass er sich am Collagentisch wohl fühlt. Man sollte auch darauf achten, dass sich die entsprechenden Präsentationsmaterialien für die Collagen in unmittelbarer Nähe befinden. In unseren Collagentisch



Das Dream-Team aus Seiwerath – Heike und Wolfgang Lucas ...

... und Kundenbetreuerin Claudia Hoffmann.

wurden dafür spezielle Schubladen und Fächer integriert. So werden lange Wege vermieden, was die Beratung zusätzlich vereinfacht.

F&P: Ein Tisch ist ein Tisch. Wie also kann ein Möbelstück beeinflussen, ob sich ein Kunde wohl fühlt oder nicht?

Heike Lucas: Was man häufig unterschätzt, ist die richtige Tischhöhe. Unser Collagentisch hat eine Thekenhöhe von 113 Zentimetern, die von den Kunden als sehr angenehm empfunden wird. Dadurch entwickelt sich eine entspannte Atmosphäre, ähnlich wie in einer Gaststätte, und das auch ohne Alkohol. Er kann sich im Stehen aufstützen, was zu einer lockeren Gesprächssituation beiträgt. Meine Position hinter dem Tisch ist etwas erhöht, so das ich die Übersicht behalte und die Materialien besser ordnen und präsentieren kann.

F&P: Und welche Besonderheiten gibt es sonst noch bei Ihren Präsentationen?

Heike Lucas: Neben Holzmustern arbeiten wir zum Beispiel statt mit Stoffen mit farbigen Glasmustern, weil sie eine gewisse Tiefe haben und sehr edel und wertig

aussehen. Außerdem würden Stoffmuster oder Handtücher nicht zum Charakter unserer Ausstellung passen. Aber natürlich dürfen unsere Kunden eigene Materialmuster mit in die Ausstellung bringen.

F&P: Apropos Bemusterung – wie häufig werden die Kollektionen aktualisiert?

Heike Lucas: Wir wechseln aus, wenn wir merken, dass Fliesen sich nicht verkaufen lassen, und vor allen Dingen, wenn neue Kollektionen auf den Markt kommen. Im Optimalfall passiert das halbjährlich, mindestens aber ein Mal im Jahr. Auf den wichtigen Keramikmessen in Bologna und Valencia informieren wir uns regelmäßig über die aktuellsten Produktneuheiten.

F&P: Wenn ich mir Ihren sehr ländlichen Standort anschau, frage ich mich natürlich, wie Sie Ihre Kunden finden und Ihre Kunden Sie?

Heike Lucas: Natürlich gibt es hier auf dem Land keine Laufkundschaft wie in der Stadt, aber das hat auch seine Vorteile. In der Regel werden vorher feste Termine vereinbart. Davon profitieren beide Seiten, und ich kann das Gespräch besser steuern. Ich bitte die Kunden, alles mitzubringen, was für ein Beratungsge-

spräch in der Ausstellung wichtig ist, wie Fotos vom Istzustand des Raums, der renoviert werden soll, Pläne und Skizzen, Fotos von den vorhandenen Badmöbeln, Muster der Arbeitsplatte oder von Stoffen und vieles mehr. So habe ich die Möglichkeit, die Kunden optimal zu beraten, ohne vor Ort zu sein. Im Schnitt plane ich einen Termin für vormittags und einen für nachmittags ein. Für jeden kalkuliere ich jeweils vier Stunden ein. Bei uns sind die Kunden aber auch nach Feierabend herzlich willkommen. Was wir früher als Nachteil angesehen haben, entwickelt sich jetzt zum Vorteil. Unser Betriebsberater hat von vornherein dafür plädiert, statt in einen zentralen Standort in der Stadt zu investieren, das Geld lieber für Werbung und gute Produkte auszugeben: „Es ist nicht mehr so wie früher – heute reisen die Menschen vielmehr und sind öfter unterwegs. Wenn sie wissen, dass Ihr gut seid, fahren sie auch nach Seiwerath.“ Ich kann hier viel individueller auf die Kunden eingehen und bin nicht mehr fixiert auf Öffnungszeiten. Wenn die Kunden unsere Ausstellung sehen, haben sie sofort großes Vertrauen und ich muss kaum noch Überzeugungsarbeit leisten.

BETRIEB



F&P: Das hört sich alles sehr positiv an. Gibt es trotzdem manchmal Situationen, in denen Sie vielleicht doch lieber einen Standort in Stadtnähe bevorzugen würden?

Heike Lucas: Eigentlich nicht – ganz im Gegenteil. Hier auf dem Land kann ich mir den Luxus der Ehrlichkeit erlauben. Auf dem Land begegne ich den Kunden öfter, denen muss ich in die Augen schauen können.

Für mich heißt das, ich muss meinen Kunden nicht unbedingt etwas verkaufen, sondern ich verkaufe nur Materia-

lien, hinter denen ich stehe. Außerdem müssen die Fliesen auch den Ansprüchen unserer Verleger genügen, sonst fliegen sie raus.

F&P: Wie viele Fliesenleger haben Sie denn beschäftigt?

Heike Lucas: Vorab möchte ich etwas sagen, was Sie gerne auch so veröffentlichen können: Mein Mann ist ein fantastischer Fliesenleger! Vor allen Dingen schätze ich seine Liebe zum Detail, denn dadurch kann er meine Ideen so

gut umsetzen. Mein Mann war einer der Ersten, die sich 1996 eine Schneidemaschine für Großformate gekauft haben, weil ich schon damals im eigenen Bad Fliesen im Format 60 x 100 Zentimeter haben wollte. Um auf Ihre Frage zurückzukommen – insgesamt haben wir vier Fliesenleger, die natürlich alle gut sind.

F&P: Frau Lucas, vielen Dank für das Gespräch! ■



Der Collagentisch mit seinen diversen Fächern wurde vom Schreiner individuell für den Ausstellungsraum angefertigt.