

Die Anspruchshaltung der Kunden steigt

Die Vielfalt von Vorschriften auf dem Bau bereitet auch Tischlern und Schreibern Kopfzerbrechen. Immer mehr Kunden prüfen ausgiebig, ob beim Einbau etwa von Türen alles ordnungsgemäß gelaufen ist. Die Zahl der Reklamationen steigt. Das stellt Handwerker und ihre Lieferanten wie die Kieler Fries-Gruppe vor neue Herausforderungen.

Die Fries-Gruppe ist mit dreizehn Standorten der führende Holz- und Bodenbelagsgroßhändler im Norden und Osten Deutschlands. In der Kundendatei des Unternehmens stehen mehrere tausend Handwerksprofis. Mittels einer ausgefeilten Logistik beliefert Fries diese meist binnen 24 Stunden mit Holz und Holzwerkstoffen, Bauelementen und Bodenbelägen. Dass sich die Zahlungsmoral der Endkunden verändert, hat auch der Geschäftsführer Dr. Mario Hölscher festgestellt. „Die Anspruchshaltung bei Montageleistungen und Bauprodukten ist deutlich gewachsen, unsere Handwerkspartner sind heute mit einem veränderten Reklamationsverhalten der Endkunden konfrontiert“, fasst er seinen Eindruck zusammen. Je mehr Vorgaben beispiels-

weise zu Themen wie Brandschutz oder Energieeinsparung eine Rolle spielen, desto mehr wird ein Auftrag für den Verarbeiter auch zu einer kaufmännischen Herausforderung.

Die Fries-Gruppe hat auf diese Entwicklung reagiert. „Wir haben ein eigenes Debitorenmanagement mit fünf Mitarbeitern aufgebaut“, erklärt Mario Hölscher. Die Abteilung bietet den Kunden aus dem Handwerk eine umfassende Beratung bis hin zur juristischen Fragen, beispielsweise zu Details des Vertragsrechts. Für das Unternehmen mit seinen über 500 Mitarbeitern bedeutet dies zwar einen erheblichen Aufwand. Doch ein Tischler, der selbst auf sein Geld wartet, kann auch für Fries ein problematischer Kunde werden. „Wir sehen uns da als Partner des

Handwerks. So wie unsere Logistik ist auch diese Beratung ein wesentlicher Teil unseres Servicepakets“, sagt der Geschäftsführer.

Der Leiter des Debitorenmanagements, Matthias Schmelzling, kennt die Sorgen vieler Tischler und Zimmerer aus eigener Anschauung. „Was die VOB angeht, sind die Bauherren heute viel ausgefuchster. Wo früher ein Handschlag genügt hat, wird heute bis ins Detail nachgehakt“, weiß er. Ziel sei es meist, dem Verarbeiter einen vermeintlichen Fehler nachzuweisen, um die Kosten zu drücken. Schlimmstenfalls droht eine langwierige juristische Auseinandersetzung. Wer da nicht umfangreich informiert ist und mögliche Risiken bereits im Vorfeld umschiff, gerät schnell ins Hintertreffen. Matthias Schmelzling



Mehr als 16 000 Artikel hat Fries im Programm. Ausstellungen wie hier in Kiel geben einen guten Überblick.





Holz Kunst und viele Bilder lockern die Bauelemente- und Bodenbelagsausstellung auf.

Foto: Bolz

und sein Team helfen außerdem ganz praktisch, schauen gemeinsam mit dem Kunden, wie es mit Sicherheiten und Liquidität aussieht, greifen auch mal bei einer Bürgschaft unter die Arme oder unterstützen bei der Faktura von Objektgeschäften. „Wir sehen uns mit unseren Kunden in einem Boot. Denn letztlich zahlt sich ein vertrauensvolles, partnerschaftliches Verhältnis für beide Seiten aus“, fasst Mario Hölscher zusammen.

Mit ähnlichem Aufwand betreibt die Fries-Gruppe auch ihren umfangreichen Webshop. „Fries24.de haben wir speziell für unsere Verarbeiter konzipiert und in den vergangenen Monaten noch einmal deutlich erweitert“, unterstreicht der Geschäftsführer. Das Portal bietet den Nutzern zahlreiche Vorteile:

Sie stehen etwa 20000 Artikel zur Auswahl, dazu können technische Informationen, Verarbeitungshinweise oder Sicherheitsdaten abgefragt werden.

Auch den Status seiner Lieferung oder den exakten Liefertermin kann jeder Kunde über einen sicheren Portalzugang einsehen. Und wenn es einmal etwas zu klären gibt, ist über das Online-Angebot hinaus auch das Fries-Team gut zu erreichen. „Wir entwickeln diesen Bereich ständig weiter“, so Mario Hölscher. Die Kunden aus dem Holzhandwerk sollen nicht nur einfach bestellen können – das geht bei Fries inzwischen sogar per „WhatsApp“. Sie sollen alle nötigen Informationen bekommen, die sie brauchen, um auf dem komplexer werdenden Markt zu bestehen. ■

Stefan Bolz



Dr. Mario Hölscher, Geschäftsführer der Fries-Gruppe.



Von der Zentrale in Kiel aus steht der Großhändler seinen Kunden auch bei rechtlichen Fragen zur Seite.

