



Bunzel

## Mystery-Shopper ermitteln Spitzenleistung in Marl Sebastian Hein von „Bunzel“ ist bester Verkäufer im deutschen Holzfachhandel.

„Mystery-Shopper“ sind als verdeckte Sherlock Holmes‘ im Einzelhandel tätig: Als normaler Kunde getarnt, sollen sie für das Personal, die Beratung und das Sortiment Schwachstellen aufspüren und Verbesserungsvorschläge entwickeln.

Aus einer Reihe von 25.000 Tests aber ist im letzten Jahr ein Verkäufer mit Spitzenqualität hervorstechend: Sebastian Hein aus dem Team des HolzLandGesellschafters Bunzel in Marl konnte mit der beeindruckenden Bestnote 1,9 bundesweit überzeugen. Eine Top-Bewertung, die beispielhaft ist.

„Das gibt Anlass zu berechtigtem Stolz, denn in der Branche insgesamt ist noch viel Platz für Verbesserungen“, sagt Erwin Germann. Die Mystery-Shopper des Nürnberger Verkaufstrainers stellten 2011 rund 600 Märkte auf die Probe und konstatierten: „Deutschlandweit werden die Noten für Kundenorientierung und verkäuferische Kompetenz schlechter. Während die Ergebnisse beim Fachwissen weiterhin gut sind, fehlt es an vielen Stellen an Motivation und Hingabe.“

Nicht so jedoch in Marl: Geschäftsführer Peter Hönighaus vom Holzfachhandel Bunzel kann das hervorragende Ergebnis seines langjährigen Mitarbeiters und Top-Verkäufers Sebastian Hein jetzt sogar als Urkunde vorweisen.

2007 hatte Peter Hönighaus den Holzfachhandel von Inhaber Albert Bunzel übernommen. Seither verfolgt der gelernte Schreiner und studierte Diplom-Ingenieur klar sein Ziel: „Bei uns soll es den besten Service geben – von der Beratung zu Hausbau und Renovierung über die Planung von Wohnräumen bis hin zu handwerklichen Bestleistungen.“ Das Konzept geht auf: Zu den 13.000 qm Verkaufsfläche in Marl gesellt sich jetzt ein zweiter Bunzel-Markt in Hamm, der am letzten März-Wochenende mit vielen Aktionen eröffnet wurde.

„Kundenorientierung ist das beste Rezept“, bestätigt Erwin Germann, „und bessere Teams im Fachhandel erzielen ganz klar auf bessere Ergebnisse.“ Deutschlandweit liegt die Durchschnittsnote, gegliedert nach Schulnoten, für Einzelergebnisse der Verkäufer derzeit bei 2,9. An 13 Kriterien werden die Leistungen gemessen, und: „Nur knapp 20 Prozent schaffen eine bessere Note als 2,5“, berichtet Germann. „Im deutschen Holz- und Baufachhandel ist die verkäuferische Kompetenz insgesamt gesunken“. Dabei seien gerade jetzt besondere Maßstäbe anzulegen, denn im Zeitalter des Internet gälten neue Regeln.



V.l.n.r.: Lothar Kramer, HolzLand-Vertriebsleiter National/International, Sebastian Hein, „bester Verkäufer im deutschen Holzfachhandel“ und Peter Hönighaus, Bunzel-Geschäftsführer

„Wenn der Kunde 2012 den Laden betritt, weiß er bereits alles über das Produkt, das er haben will. Der ‚digitale Kunde‘ hat online längst Preise und Bezugsquellen verglichen, der Verkäufer im Fachmarkt braucht jetzt viel mehr Beziehungs- und Verkaufskompetenz.“

Damit geht es, neben dem aktuellen Marktwissen, heute vor allem um eine andere Kommunikationsfähigkeit. Es gilt, den Kunden wirklich zu begeistern. Sebastian Hein gelingt dies in Marl Tag für Tag aufs Neue. „Seine Auszeichnung und sein Engagement sind Motivation und Ansporn für uns alle“, sagt Hönighaus, der mit diesem Ergebnis zeigt, wie konsequent in seinem Unternehmen, die gesetzten Ziele verfolgt werden. Schulung und Qualifikation bieten für den Holzfachhandel wesentliche Chancen. Der Kunde ist König – und es muss Ziel sein, ihn für die Leistung des Holzfachhandels zu begeistern.

**Prinz**  
Starke Verbindung. Kluge Technik.

**Prinz PS 400 Schraubprofilssystem**

- > Optimaler Kraftschluss durch Bohrschrauben.
- > Automatische Anpassung in Höhe und Neigung.
- > Für Belagstärken von 7 - 18 mm.

Besuchen Sie uns auf der  
**HolzLand EXPO**  
Pavillon 35  
Stand 35.27

Europa-Patent Nr. 1442687



Prinz PS 400 Schraubprofile sind im wahrsten Sinne des Wortes „universell“ einsetzbar. Sie passen sich automatisch in Höhe und Neigung dem Untergrund an.



Die selbstschneidende Schraube garantiert einen optimalen Kraftschluss – auch nach mehrjähriger Druck- und Zugbelastung.



Oberprofil auflegen, Schrauben festziehen; so schnell und einfach war die Verlegung noch nie.

**Das perfekte Profilsystem für alle Holzfußböden.**

Carl Prinz GmbH & Co. KG  
Fußbodentechnik  
Jakobstraße 8 · D-47574 Goch

Telefon +49 (0) 28 23 97 03-0  
Telefax +49 (0) 28 23 80 49-5  
E-mail service@carlprinz.de