

Existenzgründer mit Know-how

Klares Konzept: Konsequent einfach, einfach konsequent

Eine Million Kölner und fast 400 Konkurrenten haben auf die beiden nicht gewartet: Cyrus Pakulat und Michael Schmitt gründen 2003 ihr Unternehmen trotzdem, nennen es PS Gebäudetechnik, gewinnen den ersten Auftrag und machen aus jeder Not, die sie überkommt, eine Tugend. Ein Marketingpreis für ein Spitzenkonzept in einer schlechten Zeit.

Michael Schmitt und Cyrus Pakulat haben einige Jahre lang Betriebe für Gebäudetechnik geleitet. Beide legen großen Wert auf handwerkliche Qualität und kundenorientiertes Arbeiten. 2003 gründeten sie dann die eigene PS-Gebäudetechnik. Der Betrieb ist optimiert für den Dienst am Kunden. Die Inhaber gehen dabei deutlich über das Normalmaß hinaus – insbesondere bei der entschlossenen Umsetzung. Feedback der Kunden: „Ihr macht konse-



Über ihr Konzept haben die beiden auch ein Buch geschrieben. Eine Art Bibel, die Kunden und Mitarbeiter zitieren können.

quent das, was heute eigentlich selbstverständlich sein sollte – guten Service“. Mit einem ausgefeilten System werden sämtliche Kontakte, Anfragen und Aufträge erfasst und gesteuert. Jeder Mitarbeiter bekommt, abhängig von der Art des Auftrages, eine Mappe mit auftragsrelevanten Kundendaten, allerlei Checklisten (viele davon selbst entwickelt), Wartungsverträge, Reklamationsformulare und Zufriedenheitskarten. Die Mappe enthält obligatorisch



Cyrus Pakulat (links), Michael Schmitt und ihr kundenorientiertes Team, zum Spaß hinter Gittern.



Einweg-Überziehschuhe. Zur Standard-Ausrüstung der Firmenfahrzeuge gehören Staubsauger und Schutzdecken. Neben guter Beratung und hohen Ansprüchen an die Produkte sowie einem fairen Preis-Leistungs-Verhältnis, steht der Umgang der Mitarbeiter mit den Kunden im Mittelpunkt. Gutes Benehmen, Sauberkeit und ein gepflegtes Äußeres sind Standard. Schmitt und Pakulat testen beim Einstellungsgespräch neue Mitarbeiter auf ihre kommunikativen Fähigkeiten im Umgang mit Kunden. Die Mitarbeiter werden regel-

mäßig geschult und müssen sich ständig der Bewertung durch die Kunden und Kollegen stellen – das gilt auch für Schmitt und Pakulat. Zielvereinbarungen, Ordnung und Eigenverantwortung sind selbstverständlich – bis hin zur Reklamation. 1.000 kleine Alltäglichkeiten, die nicht viel Geld kosten, aber professionell sind, machen PS Gebäudetechnik zum erfolgreichen Unternehmen. Dazu gehören auch Ideen wie die konsequente Konzentration auf einen Großhändler, der den beiden Gründern im Ge-

genzug Lagerfläche bietet – die sie selbst nicht haben. Oder die Konzentration auf weniger ausgesuchte Marken. Pakulat und Schmitt machen Gründern Mut – es braucht nicht immer einen Mar-mortempel, um Erfolg zu haben.

Impressum

Si Informationen
AT-Fachverlag GmbH
Postfach 50 01 80
70331 Stuttgart
Fon (0711) 95 29 51-0
Fax (0711) 95 29 51-99
Redaktion: id pool GmbH
si-extrablatt@id-pool.de

