

Im Zentrum: der Kunde

Über den Tellerrand gucken, alle Möglichkeiten betrachten, das Beste auswählen und umsetzen – für den Kunden. Das ist die Devise im Malerfachbetrieb Buban.



Thomas Buban

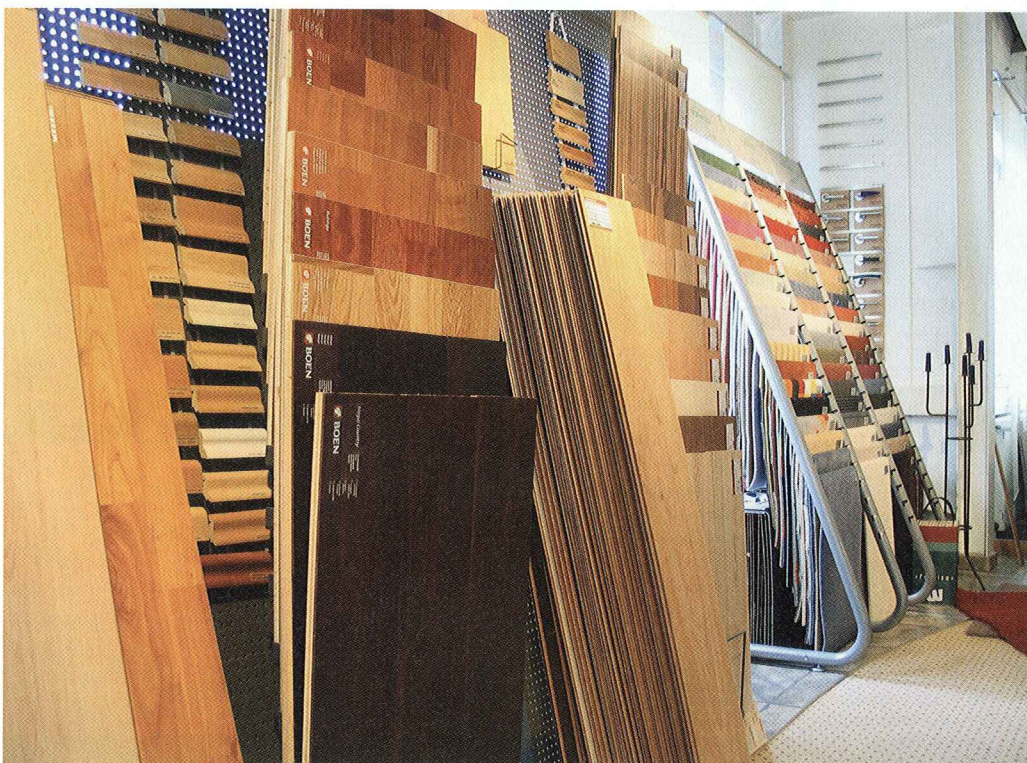
Besuch beim Malerfachbetrieb Buban in Gerlingen bei Stuttgart. Beim Betreten des Empfangsbereichs fühlt man sich zugleich beim Raumgestalter. An einer Wand reihen sich Teppichmuster in vielfältigen Farben. In der Mitte bauschen sich unzählige Vorhangmuster. Daneben stehen verschiedene Holz- und Parkettarten. Die nächste Wand wird von Musterbüchern eingenommen. Die hintere Wand zieren wiederum Musterwände der verschiedenen Maltechniken und ausgefallene Tapetenmuster. Und sofort fängt man an zu überlegen, wo man diese Tapete gerne hätte und ob es nicht doch ein Teppichbo-

den statt dem Parkett sein dürfte. Es entsteht der Eindruck, dass hier alles zu haben ist. Und so ist es auch.

Ein Mitarbeiter sitzt an einem der Tische am Laptop und wird als Neuzugang vorgestellt. Sein Beruf: Raumausstatter. Bislang die Domäne von Ulrike Buban, wird die Raumausstattung ausgebaut. Schon jetzt nimmt dieser Bereich ungefähr 40 Prozent des Umsatzes ein. Und ist heute weitaus vielfältiger als früher. Als Großvater und Vater von Thomas Buban noch im Betrieb waren, hatte man drei Tapetenbücher: ein normales, ein exklusives und eines für Küche, Diele, Bad. Heute reihen sich unzählige Musterbücher in den

Regalen, denn die Tapete gewinnt wieder an Bedeutung. Das Kleben von gemusterten Tapeten will dann erst einmal wieder gelernt werden, da es momentan nicht Bestandteil der schulischen Ausbildung ist.

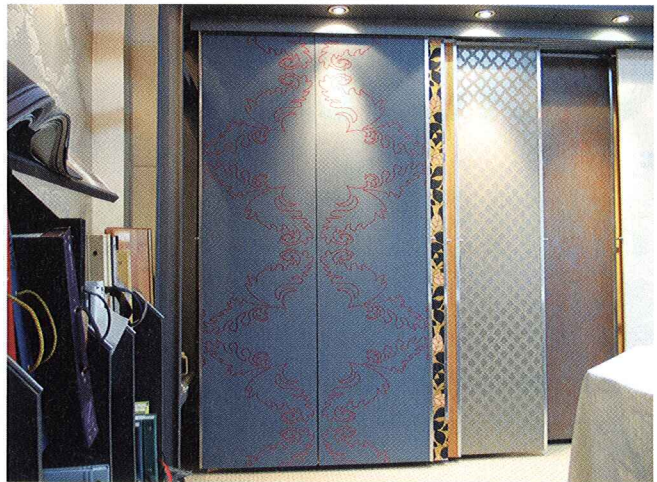
Die stetige Vergrößerung und Erweiterung ist, was sich Thomas Buban für die Zukunft vorstellt. Er möchte den Kunden Gesamtlösungen bieten. Ein guter Teil der Kundschaft gehört zur 50plus-Generation und dort besteht auch der Wunsch nach einem Ansprechpartner mit einer Lösung für alle Fragen des Innenausbaus und der Renovierung. Die größte Motivation besteht für Thomas Buban darin, ge-



Ganz auf die vielfältigen Kundenwünsche ist das Sortiment des Malerbetriebes Buban ausgerichtet.



Im Showroom kann sich der Kunde über Gesamtlösungen für alle Fragen des Innenausbaus und der Renovierung informieren.



Musterwände mit ausgefallenen Tapetendessins vermitteln dem Kunden einen Gesamteindruck der Wirkung. Fotos:Christine Breitkopf, Thomas Buban

meinsam mit den Kunden und Mitarbeitern kreative Lösungen zu suchen und zu finden.

Kein Auftrag ist zu groß oder zu klein für Meister Buban und sein engagiertes Team. Im Zentrum steht die Zufriedenheit der Kunden. Ob nun ein komplettes Wohn- oder Geschäftshaus zur Umgestaltung ansteht oder eine einzelne Wand in einer Wohnung. Natürlich gibt es auch den kompletten Service auf Wunsch. So kann der Kunde im Urlaub entspannen, während das Team vom Malerbetrieb Buban die ganze Wohnung renoviert. Vorher werden Fotos gemacht, damit nachher alles wieder am richtigen Platz steht.

Bei den Aufträgen finden sich interessante Geschichten. Das fast unmögliche Streichen eines Fahnenmastes – nur mit Hilfe eines Kranes möglich – im Stuttgarter Hafen oder innerhalb von 24 Stunden ein Autohaus zu renovieren und den Autos und dem Publikumsverkehr wieder zugänglich zu machen. Auch für den Wunsch, ein Kunstwerk auf den Boden zu bringen, findet sich eine Möglichkeit. Im ganzen Team steht die Zufriedenheit der Kunden im Vordergrund. Das Ergebnis ist Qualität.

„Was ist ein Malerbetrieb?“ fragt Thomas Buban und antwortet zugleich „Die Menschen!“. Denn die Werkzeuge könnte sich ja jeder kaufen. Darum wird im Malerbetrieb Buban ein sehr harmonischer Umgangston gepflegt.

Die Zusammenarbeit basiert auf Vertrauen, Offenheit und Freiraum für jeden Einzelnen. Denn Qualität beginnt beim Menschen, nicht bei den Dingen. Wer hier einen Wandel herbeiführen will, muss zuallererst auf die innere Einstellung aller Mitarbeiter abzielen. Und die hängt unter anderem von der Struktur und Organisation ab. Dabei hat sich Thomas Buban von einem Unternehmensberater Unterstützung geholt. Vor zehn Jahren schon hat er sich für die digitale Zeiterfassung entschieden. Ein weiteres Modul ist Capax – ebenfalls von Digi-Zeiterfassung – ein Programm zur Kapazitätsplanung. Damit wurde die Organisation noch einmal wesentlich vereinfacht und ermöglicht jederzeit einen Überblick. Für alle. Denn mittlerweile stehen auch in den verschiedenen Werkstätten Computer, so dass die gesammelten Daten allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen. An jedem Computerterminal können die Mitarbeiter jederzeit nachschauen, welcher Kollege bei welchem Kunden ist und wie lange der Auftrag noch dauert. Die Meister betreuen ihre Aufträge von der Kalkulation über das Angebot bis zur Rechnungsstellung. Die Verwaltung der Aufträge ist damit dezentralisiert und im Büro selbst fällt weniger Arbeit an. Auch die Kunden profitieren, denn mit der Rechnung bekommen sie eine Zeitliste, anhand derer sie die einzelnen Arbeitsgänge nachvollziehen kön-

nen. So strukturiert kann Zuverlässigkeit und Flexibilität gewährleistet werden. Denn nur wer das kleinste Detail im Griff hat, kann präzise arbeiten.

„Es gibt den Maler, der aus der Sonne einen gelben Fleck macht, aber es gibt auch den, der mit Überlegung und Handwerk aus dem gelben Fleck eine Sonne macht.“ So sagte einmal Pablo Picasso. Und bei Bubans wird die blaue Decke zum Sommerhimmel.

Christine Breitkopf

kompakt

Exzellente Betreuung der Kunden hat beim Malerfachbetrieb Buban oberste Priorität. Durch Fachkompetenz verbunden mit Betriebsorganisation werden Gesamtlösungen ermöglicht.

Maler Buban
Maybachstraße 7
70839 Gerlingen
Tel.: (07156) 4383-63/Fax: -66
info@malerbuban.de
www.malerbuban.de

Digi-Zeiterfassung GmbH
Dieter Kutschus
Raiffeisenstr. 30
70794 Leinfelden-Echterdingen
Tel.: (0711) 70960-70/Fax: -60
info@digi-zeiterfassung.de
www.digi-zeiterfassung.de