



Die neue Küche – besser anders geplant

Virtual Reality und Hausbesuche – der «Küchenfuchs» Martin Sulzer aus Kappel (SO) hat ein etwas anderes Beratungskonzept als seine Mitkonkurrenten. Im Interview erklärt der schlaue Fuchs, wieso sich mit diesem Ansatz die Kunden viel besser verstanden und aufgehoben fühlen.



Wie kam es zu Ihrem neuen Ansatz bei der Küchenberatung?

Martin Sulzer: «Ich bin seit über 20 Jahren in der Küchenbranche tätig und habe mir Gedanken gemacht, wie man die Kunden besser beraten kann. So habe ich vor ein paar Jahren meine eigene Marke – den Küchenfuchs – gegründet. Ziel war es, ein etwas anderes Beratungskonzept anzubieten, das den Kunden einen deutlichen Mehrwert bietet.»

Was ist denn so anders bei Ihnen?

«Wir haben von Beginn weg sehr stark auf Virtual Reality gesetzt. Dank dieser Technik kann der Kunde schon im Planungsstatus seine Küche virtuell erleben. So können wir uns nach diesem Erlebnis der Material-Auswahl widmen.»

Das klingt sehr technisch ...

«Das ist ja nur ein Teil. Zudem beraten wir die Kunden aus Prinzip bei ihnen zu Hause. So sehen wir, wie sie leben, wie sie wohnen und erfahren von ihnen, was sie sich in der neuen Küche wünschen. Da finden viel bessere Gespräche als in einer Ausstellung statt. Zudem müssen die Kunden nirgends hinfahren, ihre Kinder organisieren etc.»

Was passiert nach diesem Hausbesuch?

«Nach dem Gespräch messe ich die Küche elektronisch aus. Weiter visualisieren wir die neue Küche am Computer und senden dem Kunden einen Link. Mit einer einfachen App kann er seine neue Küche in Ruhe und dreidimensional anschauen, die ersten Schritte darin machen und sein Feedback dazu abgeben.»

Und wenn die Küche gefällt?

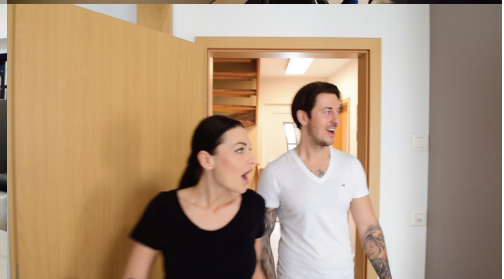
«Dann gehen wir wieder beim Kunden vorbei, erklären im Detail die neue Küche anhand von Prospekten und Materialmuster. Wenn alles passt, erhalten wir vom Kunden den Auftrag.»

Dann ist aber fertig mit Hausbesuchen?

«Genau. Jetzt beginnt der sogenannte Ausstellungsprozess. Wir fahren zusammen mit den Kunden zu den Ausstellungen der definierten Hersteller und lassen uns dort von Fachleuten im Detail alles erklären. Die Fachkompetenz vor Ort kann ein normaler Küchenbauer gar nicht haben. Zu gross ist heute die Vielfalt an Materialien und Techniken.»

Wohin gehen die Besuche?

«Wir arbeiten mit Firmen wie Elektrolux, V-Zug, Miele, BSH, Bauknecht, Franke, KWC oder Suter zusammen. Mit allen haben wir ein sehr gutes



Szenen aus dem «Küchenfuchs»-Film. Das ganze Video findet man auf www.kuechenfuchs.ch.

Verhältnis und die Mitarbeitenden geben sich bei der Beratung sehr viel Mühe.»

Auch die Produktionsbetriebe schauen sie sich an?

«Ja. Wir gehen mit dem Kunden ins Produktionswerk, wo die Küche hergestellt wird und dann auch noch zum Granitlieferant. Dort sieht man an grossen Mustern, wie die Materialien aussehen werden. Der Kunde kann sich sogar seine eigene Granitplatte aus dem Lager aussuchen. Zudem ist es immer spannend zu sehen, wie solche Handwerksbetriebe arbeiten. Da ist die Wertschätzung für die neue Küche gleich viel höher.»

Ist auch der Aufbau der Küche anders?

«Kann man so sagen. Die Küche wird zuerst bei uns im Lager vorbereitet, mit den Geräten kombiniert und dann am Stück dem Kunden geliefert. Wir arbeiten nur mit Schweizer Schreiner zusam-

men, die dann die Küche gemäss unseren Qualitätskriterien perfekt einbauen.»

Was sagen die Kunden zu Ihrem Konzept?

«Die Kunden sind zuerst etwas skeptisch, da wir keine eigentliche Ausstellung haben. Nach dem Auftrag sind sie dann jeweils begeistert und geben uns in der Regel die Note 6 für unsere Arbeit.»

Sie haben einen Film über Ihr Beratungskonzept gemacht. Wieso?

«Ich glaube daran, dass Visualisierung immer das Beste ist. Das gilt für die Planung der Küche wie auch für das Erklären unseres Konzeptes. Ich empfehle jedem, der eine neue Küche plant, sich den kurzen Film anzuschauen. So erhält man einen guten Eindruck, wie heutzutage moderne Küchen geplant werden.»

