

das marketingjournal

marke 41

www.marke41.de

Ausgabe 5: 2024

15,00 EUR



Reich Fenster- visionen

Der Nachhaltigkeit
verpflichtet

Forum Airport Marketing



Reich Fenstervisionen – Innovative Lösungen in Zeiten der Nachhaltigkeit

Marke Das Familienunternehmen Reich Fenstervisionen aus Ummendorf bei Biberach an der Riß hat sich auf Renovierung spezialisiert. Mit innovativen Produkten und einem einzigartigen Renovierungssystem trägt der Mittelständler zur energetischen Optimierung von Gebäuden und damit zur Verringerung des Heizenergiebedarfs bei. Damit steht die Marke Reich Fenstervisionen überregional für Nachhaltigkeit.



Strahlend blauer Himmel. Das barocke Oberschwaben zeigt sich von seiner schönsten Seite. Die Fahrt zu Reich Fenstervisionen in Ummendorf bei Biberach an der Riß führt durch bunte Herbstwälder und auf den sonnigen Wiesen stehen immer wieder Störche. Die scheinen noch unentschlossen, ob sie nach Süden aufbrechen oder doch lieber dableiben und auf einen milden Winter hoffen sollen. Angekommen in Ummendorf, geben offene Tore den Blick in die blitzblanke Produktion von Reich Fenstervisionen frei und von einem Lastwagen mit Pirmasenser Kennzeichen werden von freundlich grüßenden Mitarbeitern Fensterprofile abgeladen. Direkt nebenan in der Hauptverwaltung fällt sofort die großzügige Ausstellung zeitgenössischer Kunst ins Auge. Im Entrée empfängt der sichtlich gut gelaunte und jugendlich wirkende Andreas Marquardt, Eigentümer und Geschäftsführer von Reich Fenstervisionen.



UNTERNEHMENSZENTRALE im oberschwäbischen Ummendorf bei Biberach.

Spezialist für Kunststofffenster und Renovierung

Der Mittelständler hat sich als inhabergeführtes Familienunternehmen in zweiter Generation auf die Verarbeitung von Kunststoffprofilen sowie die Renovierung von Fenstern und Türen spezialisiert. Dabei bietet Reich Fenstervisionen seinen Kunden sowohl die Produkte aus der Produktion am Standort Ummendorf wie ein umfangreiches Service-Angebot. Von der Beratung über das Aufmaß bis zur Produktion und zur

Montage der Fenster erbringt das Team von Reich Fenstervisionen alle Leistungen aus einer Hand. Damit hat das Unternehmen die volle Kontrolle und kann seit über 50 Jahren hohe Produktqualität und – in der Branche auch nicht ganz unwichtig – Liefertreue garantieren. „Natürlich liefern wir auch Kunststofffenster und Türen für Neubauten, aber unser Kerngeschäft ist die Renovierung.

Für die haben wir mit unserem Klassiker, dem Reich Renovierungsfenster Kömmerling 76 AD ALL-System, am Markt mit selbstentwickelten Montage-Tools und unseren zwölf definierten Service-Standards wirklich Maßstäbe gesetzt“, so der Firmenchef, der als typischer Mittelständler in Produktion, Verwaltung, Vertrieb, Service und Montage knapp 100 Mitarbeiter beschäftigt. In diesem Jahr hat das Unternehmen ein Ehepaar verabschiedet, das nach 30 Jahren Betriebszugehörigkeit in die Rente geht. Das spricht für sich. „Der

„Als Familienbetrieb wissen wir, dass unser Handeln heute die Basis für die Chancen der nächsten Generationen ist.“

Andreas Marquardt,
Eigentümer und Geschäftsführer von Reich Fenstervisionen

Fotos: Kömmerling, Reich Fenstervisionen (Umberta Andrea Simonis, Georg Kliebhan)



Wehmutstropfen für einen Mittelständler wie mich: Bei der aktuellen Situation am Arbeitsmarkt ist es so gut wie unmöglich, für die Rentner qualifizierten Ersatz zu bekommen. Das wird zunehmend zur Herausforderung“, so Marquardt mit eher ernster Miene.

Beliebt bei Kunden – das ALL Renovierungssystem

Einzigartig ist das Reich Fenstervisionen Renovierungssystem ALL. Bei der Montage der Fenster verbleibt der alte Fensterstock in der Mauer und wird mit Spezialwerkzeug so ausgesägt, dass in den bestehenden Stock ein neues Über Schubfenster eingebaut werden kann. Diese Art der Renovierung trägt nicht nur zur energetischen Sanierung von Gebäuden bei, sondern ist ressourcenschonend und daher besonders nachhaltig. „Saugvorrichtungen nehmen die bei den Sägearbeiten anfallenden Späne auf und in den Räumen entsteht bei der Montage kaum Staub. Das Mauerwerk, die Außenfassade sowie Tapeten und Kacheln werden nicht beschädigt und müssen folglich nicht ausgebessert werden. Zudem garantieren wir den Kunden durch unsere zwölf definierten Service-Standards eine zügige und stressfreie Montage“, versichert Andreas Marquardt, der einen Stamm von gut 30 000 zufriedenen Kunden hinter sich weiß.



Innovative Kunststofffenster für Renovierung und Neubau

Schon im Jahr 1967 begann das Unternehmen unter Leitung von Firmengründer Günter Marquardt, in Kooperation mit dem renommierten Profilversteller Kömmer-

SERVICE-STANDARDS

Zu den Reich Montage-Service-Standards gehören u.a. Pünktlichkeit, freundliches Auftreten, Information der Kunden, Sorgfalt, staubarme Montage sowie das Säubern und Aufräumen des Montageplatzes.



ling aus Pirmasens, innovative Kunststofffenster für Renovierung und Neubau zu entwickeln. „Das war damals echtes Neuland und die Markteinführung der heutigen Reich Fenster nicht gerade ein Selbstläufer. Doch mit dem zuverlässigen Partner Kömmerling und den Qualitätsprodukten Made in Germany haben wir definitiv auf das richtige Pferd gesetzt“, freut sich Andreas Marquardt, der als bodenständiger Oberschwabe wie sein Vater Günter nach der Schule zuerst einmal eine Ausbildung als



**FIRMENGRÜNDER
GÜNTER MARQUARDT**

legte 1971 den Grundstein für das Unternehmen und lenkte bis kurz vor seinem Tod mit ganzer Schaffenskraft die Geschicke der Firma.

Bankkaufmann machte: „Die Kunden in den zentralen Vertriebsgebieten in Baden-Württemberg und Bayern ließen sich durch umfangreiches Informationsmaterial, kompetente Verkäufer und hervorragenden Service sowie nachhaltige Produkte von Reich Fenstervisionen überzeugen.“

Nachhaltigkeit als zentraler Unternehmenswert

Bei der Auswahl der Partner und Materialien war und ist Reich

Radiowerbung für Markenpräsenz und Abverkauf

Bei der Werbung setzt Reich Fenstervisionen neben dem Empfehlungsmarketing und der Präsenz auf Regionalmessen seit Jahrzehnten auf Radiowerbung. „Die ersten Spots schalteten wir als mittelständisches Unternehmen im Jahr 2003. Seitdem arbeiten wir ununterbrochen mit unserem Partner TD Audio Promotion zusammen, der für unsere regional ausgerichtete Radiowerbung neben der Kreation die Produktion sowie die Planung mit exaktem Reporting übernimmt“, so Andreas Marquardt. Das Massenmedium garantiert Reich Fenstervisionen in der Region sowohl Markenpräsenz als auch Unterstützung im Abverkauf.

Authentischer Markenauftritt

„Das hat Günter Marquardt als Firmengründer schon vor über 20 Jahren erkannt und seine persönlichen Vorstellungen und kreativen Ideen sehr klar in die Planung eingebracht“, erinnert sich Thomas Draffehn, Inhaber und Geschäftsführer von TD Audio Promotion aus Hochdorf, der mittlerweile rund 150 Spots für Reich Fenstervisionen produzierte. Insbesondere bei der Senderwahl gab es von Seniorchef Günter Marquardt eine klare Ansage: „Wegen der Reichweite, der passenden Zielgruppen und der Seriosität des Programmumfelds

kommt für uns nur der öffentlich-rechtliche Rundfunk mit SWR1 und SWR4 infrage.“ So stieg das Unternehmen mit Slogans wie „Lieber zu Reich als zu teuer“ gern auch mit einem Augenzwinkern in die Radiowerbung ein. „Dem Senior war von Anfang an ein authentischer, zum Unternehmen passender Markenauftritt mit Bekenntnis zur Region wichtig“, weiß Draffehn, der viele Spots in schwäbischem Dialekt produzierte. „Ich bin mir nicht sicher, ob Reich Fenstervisionen oder Seitenbacher Müsli zuerst auf Schwäbisch on air waren“, schmunzelt der Experte für Audiowerbung. Zudem gilt Radio als grundsätzlich emissionsarmes Werbemedium.

Starker Return of Marketing Investment

So ist der Mittelständler Reich Fenstervisionen mit festem Monatsbudget seit Jahrzehnten über das ganze Jahr im Radio präsent. „Nur zu den Handwerkerferien im August und im Dezember pausieren wir“,

gänzt Andreas Marquardt: „Oft herrscht im Mittelstand das Vorurteil, dass Radiowerbung zu teuer sei. Wer aber in der Kundenansprache den richtigen Ton trifft und seine Zielgruppen effizient erreicht, bekommt auch in wie aktuell wirtschaftlich schwierigeren Zeiten die erwünschte Resonanz vom Markt. Bei uns ist der Return of Marketing Investment jedenfalls seit über 20 Jahren sehr gut.“

EIN STARKES TEAM

Nikolaus Huber Teamleiter Vertrieb & Sponsoring SWR Media Services, Andreas Marquardt, Eigentümer und Geschäftsführer von Reich Fenstervisionen und Thomas Draffehn, Inhaber und Geschäftsführer von TD Audio Promotion aus Hochdorf.





REICH FENSTER sind Hightech-Produkte Made in Germany.

Fenstervisionen die Generationenfreundlichkeit sehr wichtig. Marquardt: „Als Familienbetrieb wissen wir, dass unser Handeln heute die Basis für die Chancen der nächsten Generationen ist. Deshalb setzen wir im täglichen Business ein Bündel an konkreten Maßnahmen um, die dazu beitragen, unsere Umwelt aktiv und nachhaltig zu schützen.“ Bis heute produziert Reich Fenstervisionen mit Kunststoffprofilen seines Partners Kömmerling aus Pirmasens. Das Unternehmen betrachtet den gesamten Lebenszyklus des Fensters und handelt auf allen Stufen möglichst umweltfreundlich. Daher legt Kömmerling größten Wert darauf, dass bereits die Produktion der Profile nachhaltig und energieschonend gestaltet wird. Kömmerling entwickelt neueste Produktgenerationen mit geringerem Materialeinsatz bei zugleich verbesserten technischen Produkteigenschaften. Intelligente Kammersysteme und statische Konstruktionsmerkmale gewährleisten einerseits die Scho-



nung der Ressourcen und führen andererseits zu außerordentlich wettbewerbsfähigen Produkten.

Recyclingmaterial in neuen Profilen

„Ein Kunststofffenster hat eine Lebensdauer von theoretisch 50 Jahren und kann mindestens sieben Mal recycelt werden“, erklärt

Andreas Marquardt. Durch Recycling führt der Zulieferer Kömmerling Altfenster wieder in den Werkstoffkreislauf zurück und verwendet Anteile von Recyclingmaterial in den neuen Profilen. Die Kunststoffprofile der alten Fenster werden dabei zu Granulat verarbeitet und das so zurückgewonnene Material zusammen mit optisch hochwertigem Frischma-



TEILE DES FUHRPARKS
am Standort Ummendorf.

terial für neue Fenster in die Produktion eingesteuert. So erzeugt das Unternehmen auf der Basis seines spezifischen Know-hows Produkte, die für Ressourceneffizienz und damit verantwortungsvolles Handeln stehen: Der Einsatz von einem Kilogramm Recycling-PVC spart zwei Kilogramm CO₂ ein. „Fenster von Reich Fenstervisionen sind schwäbische Hightech-Produkte, die höchste Anforderungen an Wärmedämmung und die damit verbundene Energieeffizienz erfüllen“, sagt Marquardt. Mit modernen Premium-Fenstern sorgen Hauseigentümer dafür, dass deutlich weniger Heizenergie benötigt wird und dadurch weniger schädliche Treibhausgase in die Luft gelangen. Marquardt: „Es werden wertvolle Ressourcen gespart.“

Kunden werden zu Markenbotschaftern

Auf Reich Fenstervisionen werden potenzielle Kunden hauptsächlich durch die Empfehlungen zufriedener Kunden, über diverse Ver-

Was macht wirkungsstarke Audiowerbung aus?

„Marken, die über Audiowerbung den Markenaufbau, die Markenpräsenz sowie den Abverkauf fördern wollen, sollten in erster Linie authentisch auftreten und kommunizieren. Dazu muss ein Radiospot



„Ein Radiospot muss prägnant sein und zur Marke passen.“

Thomas Draffehn, Inhaber und Geschäftsführer von TD Audio Promotion aus Hochdorf

prägnant sein und zur Marke passen. Entscheidend ist die klare Botschaft an die klar definierten Zielgruppen. Ein Audiospot muss den Hörer sofort erreichen. Das gelingt, wenn der Ear-Catcher beim Hörer unmittelbar

Aufmerksamkeit schafft und der Spot dann direkt die Botschaft positioniert. Nur so geht die Message in der täglichen Informationsflut nicht unter. Zudem sollten die Audiospots einer Marke beim Hörer stark wiedererkennbar sein. Gute und oft genug gesendete Spots erreichen selbst beim unterbewussten Zuhörer noch messbare Werbewirkung. Natürlich wird heute bei der Produktion von Audiowerbung auch mit KI experimentiert. Allerdings sind Radiospots, die mit Künstlicher Intelligenz entwickelt werden, beliebig und eben nicht authentisch. Das wirkt sich negativ auf die Werbewirkung aus.

Um eine Marke durch Audiowerbung nachhaltig im Bewusstsein der Menschen zu verankern, ist nach meiner langjährigen Erfahrung ein passendes Sound-Logo von entscheidender Bedeutung. Um hier ein Beispiel zu nennen: Das Sound-Logo von Reich Fenstervisionen ist seit mehr als zwanzig Jahren in fast unveränderter Form wesentlicher Bestandteil der Radiospots. Zeitgemäße Adaptionen erfolgen bis heute nur in kleinen Schritten, um die Wiedererkennung des Sound-Logos bei den Kunden nicht zu gefährden. So funktioniert effiziente Radiowerbung.“

brauchermessen und über Radio-
werbung aufmerksam. Marquardt:
„Auf Radiowerbung im SWR set-
zen wir mittlerweile seit dem Jahr
2003. Zudem haben wir ein eige-
nes System für Empfehlungs-
marketing entwickelt, das unsere
rund 30 000 Bestandskunden zu
Reich Markenbotschaftern
macht, die von ihren Empfehlun-
gen einen handfesten finanziel-
len Vorteil haben. Das funkzio-
niert ganz hervorragend.“ Viele
Jahre wurde von Reich Fenstervi-
sionen der Empfehler-König gekürt
und die erfolgreichsten Empfehler
wurden zu einem Fest auf ein
Schiff auf den Bodensee

eingeladen. Marquardt: „Heute
ist im Marketing-Sprech viel von
Customer-Experience und der
Customer-Journey die Rede. Das
ist für uns in Oberschwaben
nichts Neues. In unserem boden-
ständig geprägten Marktumfeld
war und ist es selbstverständlich,
dass wir unsere Kunden bei der
Realisierung ihrer Wünsche best-
möglich beraten und sie in jedem
Punkt mehr als zufrieden stel-
len.“ Und das spreche sich herum.
„Nur so werden wir unserem ei-
genen Anspruch gerecht und
können in dem hart umkämpften
Markt bestehen“, wird Marquardt
deutlich.

Kundenzentrierter Rundum-Service von Reich Fenstervisionen

Wer an Reich Fenstern Interesse
zeigt, wird nach Terminvereinba-
rung von einem Fachberater be-
sucht, der die individuellen Be-
dürfnisse der Kunden erfasst und
bei der Begehung sowie im Kun-
dengespräch kompetent berät.
„Ob Form, Farbe, Gläser oder Be-
schattung – unsere Fachberater
kennen sich hervorragend aus und
erstellen schon vor Ort ein schrift-
liches Angebot“, so Marquardt.
Zudem füllen die Berater gemein-
sam mit den Kunden die Förder-
anträge aus, die dann ein zugelas-
sener Energieberater bei der BAFA
einreicht. So weiß jeder Interes-
sent sofort, was ihn eine solide
Renovierung mit individuell ge-
stalteten Reich Fenstern kostet
und welche finanziellen Zuschüs-
se er vom Staat erwarten kann.

Verlässliche Liefertermine sind garantiert

Rund zwei Wochen nach Auf-
tragserteilung werden dann vor
Ort vom Feinmaßtechniker noch-
mals alle Fenster exakt vermes-
sen und in den Produktionsplan
aufgenommen. Dabei werden mit
den Kunden letzte technische
Details besprochen und Funktio-
nalitäten festgelegt. „Zweimal
pro Woche haben die Feinmaß-
techniker Besprechung mit mir.
Da gehen wir die Planung noch-
mals Punkt für Punkt durch und
prüfen, ob das Aufmaß mit dem
Werkvertrag übereinstimmt“, er-
klärt der Firmenchef. Sind die
Planungen abgeschlossen und die
Produktion terminiert, kann der
Kunde mit einer Lieferzeit von
zehn bis zwölf Wochen rechnen.

OBER- SCHWÄBISCHE GASTLICHKEIT

Nach dem
Beratungs-
gespräch
erhalten
Kunden einen
persönlichen
Reich Einkehr-
Gutschein für
das Bräuhaus
Ummendorf.



EMPFEHLUNGS- MARKETING

Zufriedene
Kunden, die
Reich Fenster-
visionen weiter-
empfehlen,
bekommen
eine Prämie.

Erfolgreich empfehlen und selbst profitieren!



Reich
Fenstervisionen
Fenster | Rolläden | Haustüren

Ihre Empfehlung ist uns wertvoll... Das ist unser „Dankeschön!“

So belohnen wir Ihre erfolgreiche Empfehlung:

50 €	bei einem Auftragswert von bis 5000.-€
100 €	bei einem Auftragswert von 5001.- € bis 10.000.-€
150 €	bei einem Auftragswert von 10.001.- € bis 15.000.-€
200 €	bei einem Auftragswert ab 15.001.-€

Auftragswerte ohne Mehrwertsteuer. Wenn der Auftrag mit dem Neukunden zustande gekommen ist, senden wir Ihnen einen Verrechnungsscheck in entsprechender Höhe zu.



BERATUNGSGESPRÄCH im Showroom in der Unternehmenszentrale.

„Mir ist es besonders wichtig, den Kunden verlässliche Liefertermine zusagen zu können. Es müssen schon viele Unwägbarkeiten zusammenkommen, dass wir in einer Ausnahmesituation wie bei Krankheitsfällen einmal einen Termin nicht halten können“, unterstreicht Andreas Marquardt. Wenn der Kunde dem Montageservice bei der Abnahme die Einhaltung des versprochenen Service-Levels bestätigt, bekommen die Mitarbeiter von Reich Fenstervisionen einen Extra-Bonus ausbezahlt. Das motiviert zusätzlich.

Kundendienst mit starkem Service-Team

„Auf unsere Fenster geben wir nach unserem System 5 plus 1

ein Jahr länger Garantie als gesetzlich vorgeschrieben.“ Wenn es mit Reich Fenstern irgendwelche Probleme oder Beanstandungen gibt, stehen den Kunden insgesamt kompetente Service-

Mitarbeiter zur Verfügung, die ausschließlich im Kundendienst eingesetzt werden. „Unsere Kunden wissen, dass sie Reich Fenstervisionen jederzeit über die Service-Hotline der Kundendienst-Abteilung, die Zentrale

oder auch unsere Niederlassungen erreichen können. Niemand bleibt mit seinen Problemen allein. Das gehört bei Reich zum Markenkern.“

Qualitativ hochwertige Produkte mit innovativer Montage

Das entscheidende Differenzierungsmerkmal für die Marke Reich Fenstervisionen ist das Bekenntnis zu Nachhaltigkeit sowie die Kombination von qualitativ hochwertigen Produkten mit innovativer Montage und hohem Service-Level. Produziert wird in Deutschland und das Unternehmen ist einfach für seine Kunden da. „Als Familienunternehmen ist Reich Fenstervisionen der Nachhaltigkeit verpflichtet. Wir sind nicht der Billigheimer, aber im wahrsten Sinn des Wortes preiswert und mit unserem Service nach dem Motto ‚Alles aus einer Hand‘ kaum zu schlagen. Auf die Marke Reich Fenstervisionen können unsere Kunden auch in Zukunft zählen“, schließt Firmenchef Andreas Marquardt

Das entscheidende Differenzierungsmerkmal für die Marke Reich Fenstervisionen ist das Bekenntnis zu Nachhaltigkeit sowie die Kombination von qualitativ hochwertigen Produkten mit innovativer Montage und hohem Service-Level.

und lässt bei der Verabschiedung auf dem Parkplatz mit verschmitztem Lachen nochmal Lokalkolorit durchblitzen: „Treffen wir uns beim nächsten Heimspiel vom VfB Stuttgart?“

Friedrich M. Kirn