

## Die Wichtigkeit der Fachbetriebe

### Kunden wünschen sich individuelle Vor-Ort-Beratung

Keine Frage, die Onlinewelt bietet so einige Vorteile: Mit ein paar wenigen Mausklicks findet man eine schier grenzenlose Auswahl an Artikeln aller Art und innerhalb kürzester Zeit landen diese im Warenkorb und schließlich vor der eigenen Haustür. Doch wer sich persönliche und individuelle Beratung erwartet, muss online Abstriche machen.



Dabei wünschen sich laut einer Studie des Internetportals für Markt-, Medien- und Meinungsforschung marktforschung.de 75 Prozent der Kunden auf sie individuell abgestimmte Angebote und Informationen. Hier kommen Fachbetriebe vor Ort ins Spiel. „Die Informationsflut im Internet verwirrt zunehmend die Kunden, sie suchen nach Orientierung und finden diese wieder verstärkt im persönlichen Gespräch“, erläutert Elmar Stenzel, Studienleiter und Leiter des Bereichs Customer Relationship Management bei Steria Mummert Consulting. 71 Prozent der Befragten sehen die Vor-Ort-Beratung demnach auch als die erfolgreichste an. Befragt wurden neben 125 Fach- und

Führungskräften großer und mittelständischer Unternehmen auch 1000 Endkunden ab 18 Jahren. Zusätzlich fand eine Online-Umfrage statt.

Die Studie zeigt auch, wie wichtig und gefragt individuelle Beratung für Kunden – trotz breitem Onlineangebot – vor allem bei hochpreisigen Produkten ist: 86 Prozent der Befragten informieren sich zunächst persönlich vor Ort, erst dann wird das Internet als zweite Informationsquelle hinzugezogen.

Beim Offenbacher Fachbetrieb Glasbau Frommen wird individuelle Beratung noch großgeschrieben. Wer auf der Suche nach einem Wellnessbereich ist, der sich individuell an Raumhöhe, Zimmerschnitt, an spezielle Bedürfnisse und den individuellen Geschmack anpassen soll, ist bei dem Familienbetrieb in der Dieselstraße genau richtig. Auf rund 400 Quadratmetern können sich Kunden ein Bild von ihrer zukünftigen Traumdusche machen und einen Eindruck gewinnen, was mit Glas noch so alles möglich ist. Hier findet auch eine ausführliche persönliche Beratung statt, bei der auf die Wünsche und Vorstellungen der Kunden eingegangen wird und zugleich die jeweilige Raumsituation mit eventuellen Schrägen und Nischen mitbedacht wird.

Ob Eckdusche, Runddusche, Duschkabine mit Flügeltüren, Mini-Dusche oder barrierefreie Großraumdusche – alles ist möglich und wird nach Maß gefertigt. Auch bei den Gläsern hat der Kunde freie Wahl zwischen klarem Kristallglas, getönten oder strukturierten Gläsern oder Siebdruck-Dekor. Die Beschläge können ebenfalls passend dazu gewählt werden. Wichtig ist auch, dass die Duschen unempfindlich gegenüber Kalk- und Wasserflecken bleiben. Dazu werden innovative Glasveredelungen wie ClearShield verwendet. Außerdem sorgt die UV-Abperl-Beschichtung dafür, dass das Duschwasser an der Innenseite der Glasscheibe abperlt und keine unschönen Wasserflecken entstehen. Das Einscheibensicherheitsglas garantiert zudem absolute Sicherheit. Auch selbsttragende Konstruktionen ohne Umrahmungen können realisiert werden.

Glasbau Frommen wurde 1970 gegründet und steht seit acht Jahren unter der Leitung von Alexander Frommen, der den Betrieb in zweiter Generation übernahm. Seinen Ursprung hat das Unternehmen in der Trennwandverglasung, seit zehn Jahren gibt es eine verstärkte Ausrichtung auf den Innenausbau. Alle Mitarbeiter werden permanent weitergebildet, sodass die Kunden stets über die aktuellsten Produkte und Techniken informiert werden.

Neben Duschen werden in der Ausstellung auch Glas- und Schiebetüren, Küchenrückwände, Geländer, Spiegel, Fenster und Faltanlagen und vieles mehr ausgestellt. Die Beratung findet auch samstags mit vorheriger Terminvereinbarung statt. Glasbau Frommen hat außerdem eine große Reparaturabteilung. Der Service reicht von der Reparatur des Glases in der Zimmertür bis zum Austausch einer Fassadenscheibe mit Kränen in schwindelerregender Höhe.

**BU:** In der großzügigen Ausstellung bei Glasbau Frommen in Offenbach gibt es für jeden Wunsch die richtige Dusche – samt individueller Beratung.

**Foto:** Glasbau Frommen (Ausstellung)