

# Der Glaser bringt die Brötchen mit

## Heuer&Garre geht beim Service neue Wege

Ein Horrorszenario für jede Hausfrau: Handwerker, die ihre Wirkungsstätte in eine Baustelle verwandeln und die Dame des Hauses im Dreck alleine zurücklassen.

Dass es auch anders geht, beweist die Firma Heuer&Garre Glastechnik mit Sitz an der Burgholzstraße 157. Seit Anfang des Jahres huschen die Mitarbeiter nahezu auf Zehenspitzen durch die Kundenwohnung. Sie hinterlassen keine Spuren, weil sie Schuhüberzüge tragen.

„Tapsenfrei-Garantie“ nennt das Unternehmen den umsichtigen Service, der nicht nur die Herzen von Sauberfrauen/männer höher schlagen lässt. Er poliert das Image der ganzen Handwerkerzunft auf. „Die Kunden sind begeistert“, weiß Gabriele Beerwald, die gemeinsam mit Ralf Teichmann die Geschäftsführung verantwortet. „Mit unserer Service-Initiative wollten wir der allgemeinen Unzufriedenheit mit Handwerkern etwas entgegen setzen. Denn viele denken bei dem Wort Handwerker erst einmal an Dreck.“

Und so beschränkt sich der Service des alteingesessenen Dortmunder Betriebes, der

sich auf den Innenausbau mit Glas spezialisiert hat, nicht nur auf glasklare Arbeit. „Bei Terminen in Dortmund vor 9 Uhr bringen unsere Mitarbeiter dem Kunden frische Brötchen mit“, sagt Gabriele Beerwald. Das Verwöhnepaket der Glaserei komplettieren ein 24-Stunden-Glasnotdienst und die so genannte „Chef-Garantie“ – dann kommt der Boss raus.

Wie wichtig Kunden das gewisse Extra bei Handwerkerleistungen ist, belegt das Ergebnis einer Kundenbefragung. „Nur Glas reicht nicht. Zusatzleistungen scheinen unseren Kunden neben dem Kerngeschäft sehr wichtig sein“, fasst Ralf Teichmann zusammen. 2006 will die Glaserei ihre Service-Offensive fortsetzen.

1000 Fragebögen hat das Unternehmen verschickt und unter den Kunden, die geantwortet haben, eine Reise nach London verlost. Am kommenden Wochenende starten Regina und Heiko Mundstock samt Baby mit der Fluggesellschaft easyJet zum Weihnachtseinkauf in die britische Hauptstadt. ■ Ten

» [www.glas-heuer-garre.de](http://www.glas-heuer-garre.de)



Gabriele Beerwald (l.) aus der Geschäftsführung von Heuer & Garre überreichte Regina und Heiko Mundstock – hier mit Sohn Elias – die Tickets für den Flug nach London.

RN-Foto: Reminghorst