



Foto: S. Hbischlaeger/pixelio.de



**F+P** Fliesen und Platten  
**Forum 2021**

*Für eine gute Visitenkarte im übertragenen Sinn lohnt es sich, den eigenen Markenkern herauszuarbeiten.*

# Ihre Marke, Ihre Entscheidung

**F+P Fliesen und Platten Forum** Marke ist das, was andere über Ihr Unternehmen sagen, wenn Sie nicht im Raum sind. Aber wie lässt sich dieses selbstgemachte Bild beeinflussen? Nutzen Sie das kommende Jahr, um die Wahrnehmung Ihrer Marke positiv zu verändern und das Kundenerlebnis aktiv zu verbessern – sowie die Chance, sich bei unserem F+P Forum im Netz und in Köln weitere Tipps rund um Markenbildung von unserer Autorin und Referentin zu holen.

**Linda Vollberg**

**W**undern Sie sich auch manchmal, was für ein Bild Ihres Unternehmens, Ihrer Marke gezeichnet wird? Werden Ihnen Punkte zugeschrieben, die Sie überhaupt nicht für sich reklamieren können? Wir können nicht steuern, was jeder über uns sagt oder schreibt, aber wir können als Unternehmer oder Unternehmerin sehr wohl die überwiegende Mehrheit positiv beeinflussen und damit zu einem positiven Markenbild beitragen – und das unabhängig von der Unternehmensgröße.

## **Die eigene Klarheit entscheidet**

Eine starke Marke ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil und ein signifikanter Unternehmenswert. Anhand der Marke lassen sich alle inhaltlichen, qualitativen Entscheidungen ableiten, die getroffen werden müssen. Damit hat die Marke nach innen und nach außen einen großen Nutzen. Lassen Sie uns Marke ganz simpel als das definieren, was andere über Ihr Unternehmen sagen, wenn Sie nicht im Raum sind.

Jeder macht sich sein eigenes Bild aus den Erfahrungen, die mit dem Unternehmen und den handelnden Personen gesammelt wurden oder die einem über Dritte zugetragen worden sind. 2021 wird für viele Unternehmen ein ganz entscheidendes Jahr – und auch deshalb ist Marke jetzt wichtig. Aber nicht alles rund um die Marke ist nun bedeutend. Also lassen Sie uns gemeinsam die Dinge herausarbeiten, die im Jahr 2021 Erfolg bringen und schnell genutzt werden können.

Entscheidend zu Beginn ist die eigene Klarheit über den Markenkern – denn nur wer auf den Punkt bringen kann, was die eigene Marke verspricht, kann dieses Bild auch kongruent vermitteln. Es macht sich zwar jeder sein eigenes Bild der Marke, aber selbstverständlich gestalten Sie den Spielraum, in dem dieses Bild liegt, und die Erfahrungen, die Menschen mit Ihrer Marke machen. Es ist Ihre Marke – also ist es auch Ihre Entscheidung, aktiv an einer positiven Markenwahrnehmung zu arbeiten. Wenn Sie den eigenen Markenkern erarbeiten, landen Sie bitte nicht bei „Qualität“ – das reicht nicht, davon gehe ich als Kunde aus, wenn ich mit einem Meisterbetrieb arbeite. Gleiches gälte zum Beispiel, wenn mir ein Logistikdienstleister „Pünktlichkeit“ oder ein Arzt „Sauberkeit“ als zentralen Vorteil verspricht. Das ist zu schwach.

#### Die Marke vermitteln

Haben Sie den eigenen Markenkern herausgearbeitet, ist das Vermitteln des Kerns in all seinen Facetten durch das gesamte Unternehmen und alle seine Prozesse die grundlegende Basis für einen starken Markenaufbau. Denn nur was innen gelebt wird, wird auch außen wahrgenommen. Anders ausgedrückt: Wenn Sie Kunden mit Schnelligkeit begeistern wollen, müssen auch Ihre internen Abläufe schnell und sauber funktionieren, sonst haben Sie direkt eine Sollbruchstelle geschaffen, die dem Kunden auffallen wird und sich unmittelbar negativ auf die Markenbildung auswirkt.

Wenn Sie nur einen Punkt aus diesem Beitrag mitnehmen, dann nehmen Sie diesen mit: Es ist egal, was Sie im Rahmen von Werbung und Kommunikation versprechen, solange es Ihnen nicht gelingt, auch genauso intern zu handeln. Sparen Sie das Geld lieber, Sie sorgen damit nur für enttäuschte Erwartungen, und eines ist sicher – über Unzufriedenheit wird immer gesprochen.

#### Doppelt profitieren: Einmal anmelden, zweimal teilnehmen

Über den QR-Code unten rechts und online können Sie sich jederzeit zum F+P Fliesen und Platten Forum im Netz und in Köln anmelden. Das komplette Programm für das Forum im Netz sowie das Forum in Köln finden Sie auf unserer Homepage unter [www.fliesenundplatten.de/forum](http://www.fliesenundplatten.de/forum). Dort gibt es auch eine Hotelliste mit Unterkünften in der Nähe des Veranstaltungsorts. Buchen Sie bitte frühzeitig, in Köln ist immer viel los.

Nutzen Sie unseren Frühbuche Preis (bis 31. März 2021): Der Standardpreis für das F+P Fliesen und Platten Forum liegt bei 299 Euro (ab 1. April 2021 bei 329 Euro). Und für alle Abonnenten von F+P, Teilnehmer vergangener Foren sowie Mitglieder des Fachverbands Fliesen und Naturstein (FFN) gilt: Sie können als Frühbuche zum Vorzugspreis von 199 Euro (ab 01.04.2021 von 229 Euro) teilnehmen. Bei Gruppen mit mindestens vier Personen profitiert jeder einzelne vom Gruppenpreis: 189 Euro. Ausgenommen davon sind Azubi- und Berufsschulgruppen, die für 45 Euro pro Person am Forum teilnehmen können. Alle Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer und enthalten Mahlzeiten und Getränke.



Ihre Zeit ist also hervorragend in das Vermitteln der Marke und das Durchleuchten des gesamten Unternehmens investiert, damit Sie von innen heraus eine starke Marke aufbauen und mögliche Kommunikationsmaßnahmen auch auf einen fruchtbaren Boden fallen. Nehmen Sie Ihre Mannschaft zur Seite und besprechen Sie die Marke.

Sprechen Sie aber nicht über Marketing, über Werbung, über bunte Bildchen und schöne Prospekte, sprechen Sie die unternehmerischen Abläufe durch – vom Einkauf über den Vertrieb, über die Auftragsabwicklung bis hin zur Zahlung und Nachbetreuung der Kunden. Handeln Sie in allen Abläufen getreu Ihrem Markenkern? Wo fällt Ihnen auf, dass noch Luft nach oben ist? Welche Hebel haben Ihre Mitarbeiter in der Hand, um markenkonformer zu handeln in ihren Verantwortungsbereichen?

#### Das passende Kundenerlebnis

Nutzen Sie den Start ins neue Jahr dafür, das Kundenerlebnis zu verbessern und damit Ihre Marke zu stärken. Auf welche Prozesse sind Sie mit Ihrem Team gestoßen, die noch nicht dem eigentlichen Markenversprechen entsprechen? Welche Erkenntnisse haben Sie gewonnen? Arbeiten Sie jetzt vom Detail ins Grundsätzliche. Durchdenken Sie als erstes die aktuellen und nächsten Aufträge. Gibt es bereits jetzt etwas, was Sie konkret verändern möchten oder anders vorbereiten wollen? Gehen Sie dann eine Ebene höher: Welche internen Veränderungen sind grundsätzlich nötig, um die Marke von innen heraus noch stärker aufzuladen und glaubwürdiger zu machen? Blicken Sie schließlich auf das gesamte Jahr: Was wären richtig coole Veränderungen am Ende von 2022? Und denken Sie dabei nicht an Ihren Jahresabschluss, sondern denken Sie über inhaltliche Veränderungen nach. Zahlen sind immer Resultate des vorangegangenen Tuns, sie sind ein Blick in den Rückspiegel. Arbeiten Sie mit Ihrem Team am Blick in die Zukunft, daran, richtig zu handeln, dann wird sich auch das passende wirtschaftliche Ergebnis einstellen. Natürlich müssen Sie die Kosten im Griff haben, dabei geht es nicht darum, sich alles nur denkbare vorzunehmen, sondern sich attraktive Verbesserungen anhand des Markenkerns vorzunehmen und diese für den Kunden spürbar zu machen.

## Die Sponsoren des 12. F+P Fliesen und Platten Forums





Antonio Cafaro,  
ehemaliger  
Kursteilnehmer

## Sieger-Typen bilden sich weiter.

mehr wissen

sicherer verkaufen

besser planen

viel gewinnen

### Neue Termine:

Modul 1: 23. – 25.02.2021

Modul 2: 23. – 25.03.2021

Modul 3: 26. – 28.04.2021

Zertifizierung: 29.04.2021



[www.mobile-gmbh.com](http://www.mobile-gmbh.com)



[www.fliesenundplatten.de](http://www.fliesenundplatten.de)

**Mobile**  
VERTRIEBS  
BERATER  
FLIESE  
IHK zert.

powered by  
F+P Fliesen und Platten

Vielleicht haben Sie bei der Diskussion mit Ihrem Team Folgendes festgestellt. Sie wollen nicht mit Schmutz, Aufwand, Bauärger und Lärm verbunden werden, Sie selbst haben Freude am Handwerk und möchten auch, dass Ihre Marke mit Freude verbunden wird. Was könnte das dann für das Beenden eines aktuellen Auftrags bedeuten? Womit könnten Sie den Bauherrn oder die Bauherrin zum Abschluss zum Lächeln bringen? Vielleicht nehmen Sie sich vor, die Baustelle auf eine andere Art zu verlassen als bisher. Sorgen noch mehr für Sauberkeit, hinterlassen einen netten Gruß oder gestalten die Abnahme emotionaler. In Vorbereitung des nächsten Auftrags arbeiten Sie vielleicht intensiver an einem Vorher-nachher-Bild, das die Vorfreude beim Bauherrn besonders anspricht. Intern möchten Sie vielleicht die Erreichbarkeit verbessern, damit sich niemand mehr ärgert über unbeantwortete Anrufe oder nicht direkt beantwortete E-Mails. Geben Sie sich dafür ein neues Leistungsversprechen und erarbeiten Sie gemeinsam, wie eine bessere Erreichbarkeit gewährleistet sein könnte. Zum Abschluss wäre zum Beispiel richtig cool, wenn Sie fünf Empfehlungen von Kunden erhalten haben, die alleamt zum Ausdruck bringen, dass das Arbeiten mit Ihnen und Ihrem Team wirklich Freude gemacht hat.

### F+P Forum im Netz

„Zukunft im Fliesenlegerhandwerk“ – Arbeit digitalisieren, Menschen vernetzen, heißt unser Motto für das Forum 2021. Den Auftakt bildet unser F+P Fliesen und Platten Forum im Netz vom 22. bis zum 25. Februar 2021. An vier Tagen haben Sie die Möglichkeit, sich online einzuwählen, Fachvorträge zu hören, neue Produkte vorgestellt zu bekommen und mit den Anwendungstechnikern unserer vier Hauptsponsoren per Chat in den Dialog zu treten. Tag eins steht im Zeichen von PCI, Tag zwei von Codex, Tag drei von Mapei und Tag vier von Wedi. Wie das Programm en detail aussieht, finden Sie auf [www.fliesenundplatten.de/forum](http://www.fliesenundplatten.de/forum)

### Punkte für Fliesenleger und Sachverständige

Das F+P Fliesen und Platten Forum wird vom Fachverband Fliesen und Naturstein (FFN) für das Qualifizierungsprogramm Zert-Fliese anerkannt. So können Sie mit der Weiterbildung 150 Punkte sammeln, um Zert-Fliese-Betrieb zu werden. Und für die Sachverständigenfortbildung empfiehlt der Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) den jeweiligen Handwerkskammern, teilnehmenden Sachverständigen acht Punkte gutzuschreiben.

### Fazit

Sie entscheiden mit Ihrem täglichen Handeln über Ihre Marke. Nehmen Sie sich eine beliebige Zahl an Themen – lieber wenige als zu viele – für Ihr „Cooles Jahr 2021“. Was ist das jeweilige Ziel? Welche Maßnahmen sind dafür nötig? Wer ist dafür verantwortlich? Wann sprechen Sie über Ergebnisse und Veränderungen? Lassen Sie den Prozess nicht abreißen, machen Sie am besten direkt zu Beginn klar, in welcher Frequenz und welchem Format Sie sich im Team austauschen werden, und ich bin sicher, dass Ihre Marke nach zwölf Monaten deutlich stärker, stabiler und authentischer am Markt ist, klare Differenzierungspunkte zu Ihren Wettbewerbern verstärkt werden konnten und Sie gleichzeitig daran gearbeitet haben, dass Ihr Team gelernt hat, im Sinne der Marke zu handeln und eigene Entscheidungen zu treffen. ■

### Autorin: Linda Vollberg

Geschäftsführende Gesellschafterin, Mandat Managementberatung GmbH, Dortmund [www.mandat.de](http://www.mandat.de)



[www.fliesenundplatten.de](http://www.fliesenundplatten.de) Schlagworte für das Online-Archiv:

**Marketing, Unternehmensberatung, Verkaufsgespräch, Kundengespräch, Kundenbindung**

