

# Dienstleistungs-Gestalter

**kull-design**  
*Home & Garden*



- **Kull Schmiede+Design GmbH**  
**D-76646 Bruchsal ...**  
an der A5 zwischen Heidelberg  
und Karlsruhe

- **... in der Mitte Europas**



## Ideen Gestalter ...

Jürgen Kull, Kull Schmiede+Design GmbH

### **Das Unternehmen**

Beschäftigte (8 in der Fertigung, 2 in der Verwaltung)

### Leistungsspektrum

- Design und Schmiedeprodukte für Park, Haus und Garten
- Moderne und großzügige Werkstätten
- Produkte im Baukastensystem mit individuellem Spielraum
- E-Commerce-Lösung mit differenziertem Kundenservice
- Online-Shop mit vielen Zusatz-Infos (4-sprachig)
- Europaweit einmalige Ausstellung auf 700 qm
- Eigenes Entwurfsatelier mit Fotostudio
- EDV-Datenbanken und Vorreiter im Digitalen Entwerfen
- Netzwerk von Zulieferfirmen

## Handwerk exzellent

Hand  
Werk  
Dienst  
Leistung  
Export

- Beruf für handwerklich begabte Menschen
- Freude am entstehen eines schöpferischen Produktes
- Bereit sein zu dienen
- Erfahrung und Wissen vermarkten
- Regionale Erfolge International umsetzen

Handwerk exzellent  
heißt erstklassig

**kull-design**  
*Home & Garden*

**Was führt ein Sportler zum Erfolg: üben ... üben ... üben**

- dies gilt auch für den Handwerker !

und das Streben nach außergewöhnlichen Leistungen ...

Regional - Europa – Weltmeister

- Qualifikation – Motivation – Kommunikation  
dem Kunden zuhören  
der Kunde spielt bei Dienstleistungen die zentrale Rolle

Die Grundlage einer systematischen Entwicklung

- **„Ganz einfache Dinge besonders gut ausführen“**

**Handwerkliche Perfektion... hochwertige Materialien... Langlebige Produkte...**

**Technologie – Innovation - Dienstleistung**

# Was erwarten wir von einem Handwerker

## wo unterscheiden sie sich

Bild 1 Hier wurden 2 Ringe erhöht und nur diese gestrichen

Bild 2 der Raucher ging vor die Tür und das blieb liegen

wo fängt Service und Dienstleistung an?

Der erste Schritt zur Dienstleistung

## Sensibilisierung der Mitarbeiter

Dienstleistung haben einen Wert und wird auch honoriert



## Diese große Herausforderung

**„Wie kann ich meinen Handwerksbetrieb durch leistungsfähige und hochwertige Dienstleistungen stärken“.**

Mit welchen Dienstleistungen kann ich mich im Auge des Kunden von der Konkurrenz absetzen?

Wie gestalte ich mein Portfolio, um dem Kunden ein optimales Leistungspaket schnüren zu können?

Wie finde ich die richtige Preisstruktur für meine angebotenen Leistungen?

Diese große Herausforderung lässt sich in drei Bereiche unterteilen:

- **„Differenzierung durch Dienstleistungen“**
- **„Modularisierung von Dienstleistungen“**
- **„Preiswürdige Dienstleistung“**

## Zielsetzung

„Erfolgreich durch systematische Entwicklung“

### 1. Differenzierung durch Dienstleistungen

- Erfolgreicher Dienstleister zu sein bedeutet, durch die eigene Leistung etwas zu bewirken, was für den Kunden einen Mehrwert darstellt. Erfolgreicher Dienstleister zu sein bedeutet auch, Kunden über ein attraktives Serviceportfolio an sich zu binden. Dies erreichen Unternehmen, die durch den gezielten Einsatz von Dienstleistungen am Markt eine einmalige Position einnehmen.

### 2. Modularisierung von Dienstleistungen

- Herausragende Dienstleistungen erfordern herausragende Unternehmen, die sie erbringen. Diese verstehen es, ihre Servicekomponenten so zu modularisieren, dass eine individuelle Kundenorientierung des Leistungsangebotes gegeben ist und überzeugen mit einem ausgefeilten Leistungsportfolio.

### 3. Preiswürdige Dienstleistung

- Innovative Dienstleistungen und ausgezeichnete Erbringung sind notwendige Voraussetzungen für erfolgreiche Unternehmen. Letztendlich gilt es aber auch, mit den Dienstleistungen einen maximalen Gewinn zu erwirtschaften und dem Kunden das Gefühl zu geben, das Beste für sein Geld zu bekommen.

# Differenzierung durch Dienstleistungen

kull-design  
*Home & Garden*

- Wie – wann stellte die Kull Design-Schmiede als kleines Unternehmen die Weichen für Dienstleistungen?
- Schon bei der Firmengründung – verkehrsgünstig an der Autobahnausfahrt
- Show Room – europaweit einmalig - Alleinstellungsmerkmale



- 101-prozentige Lieferung - das honoriert der Kunde ...  
Mundpropaganda - Kundenbindung – After Sales  
keine Zahlungsaußenstände und noch nie ein Rechtsanwalt konsultiert

„Erfolgreich durch systematische Entwicklung“

kull-design  
Home & Garden

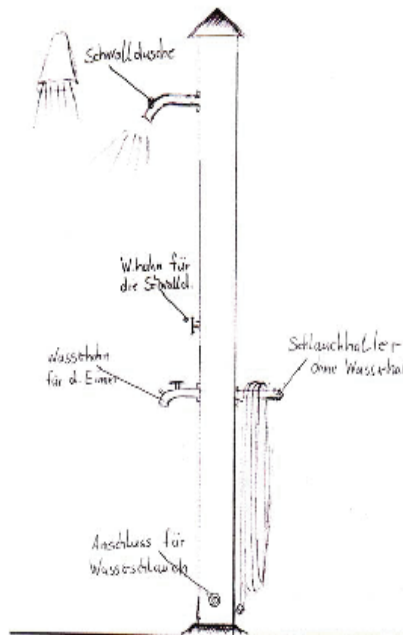
Fast alle unsere Produkte kamen vom Produktentwickler „Kunde“ er war einbezogen „er hatte die Idee“ wir das Know-how und den Auftrag

Sehr geehrte Damen und Herren,  
sehr geehrter Herr Kull.

Aufgrund Ihrer website wende ich mich an Sie. Ich habe eine kleine Skizze von dem Wasserbrunnen meiner Vorstellung angelegt. Anstelle einer gewöhnlichen Dusche möchte ich gerne eine Schwalldusche haben. Ein Wasserhanh für den Eimer und eine Halteerung für den Gartenschlauch. Seitlich sollte im unteren Bereich ein Anschluss für den Gartenschlauch sein. Auf der Skizze ist alles eingezeichnet. Die Ausführung sollte in VA sein.

Über ein Angebot/Liefertermin würde ich mich freuen un verbleibe

MIT FREUNDLICHEM GRUß  
S.P.N



**AQUA**  
STAND-BRUNNEN  
PROGRAMM

perfekt...  
langelig...  
faszinierend...

**kull-design**  
Home & Garden

© Kull Schmiede+Design GmbH Molzastraße 6  
D-76646 Bruchsal e-mail: info@kull-design.de  
www.kull-design.com | Tel: 07261-47463

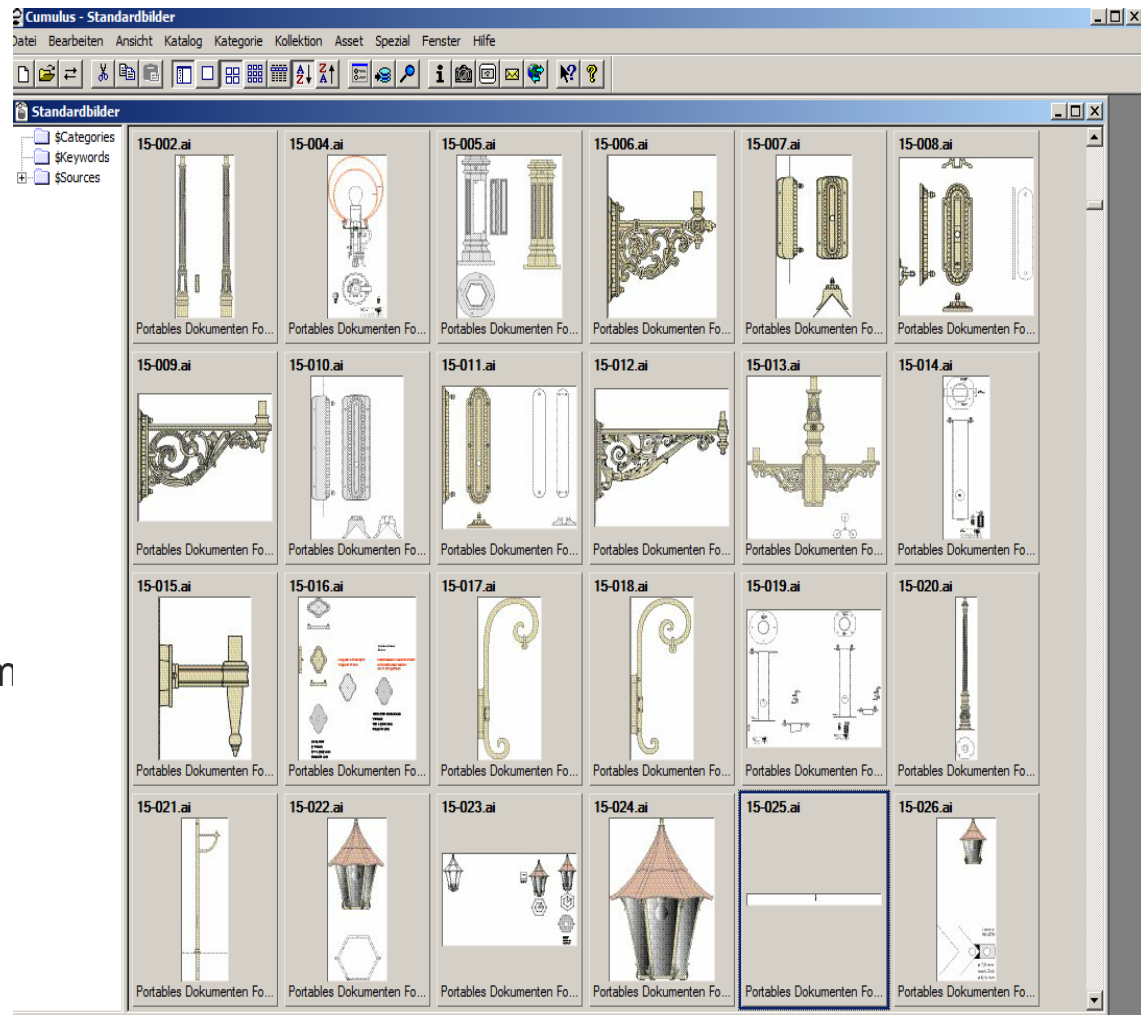
<b>1</b> Design-Brunnen inkl. Wasserlauf, Absperrventil und rückseitiger Anschlüsse. Dach-Rand farbig (blau RAL 5010) Ausführung in Edelstahl matt oder Essigstimmiger Anstrahtrau. B: 25 H: 132 T: 25 cm	Art.-Nr. 40.468	<b>3</b> Brunnen-Rost fest an Becken	Art.-Nr. 40.413
<b>2</b> Brunnen-Becken Boden offen (ohne Rost) im Boden mäßig Abfuhröffnung ø 5 cm. Ausführung in Edelstahl matt oder Essigstimmiger Anstrahtrau.	Art.-Nr. 40.469	<b>4</b> Brunnen-Kieselsatz Innen Boden erhöht mit Kieselstein	Art.-Nr. 40.410
<b>5</b> Wasserhahn In Bronze B: 3,0 H: 6,0 T: 8,0 cm	Art.-Nr. 3146X33M	<b>6</b> Schwalldusche Nach Angabe (rot RAL 5000)	Art.-Nr. 31.982

40-0426

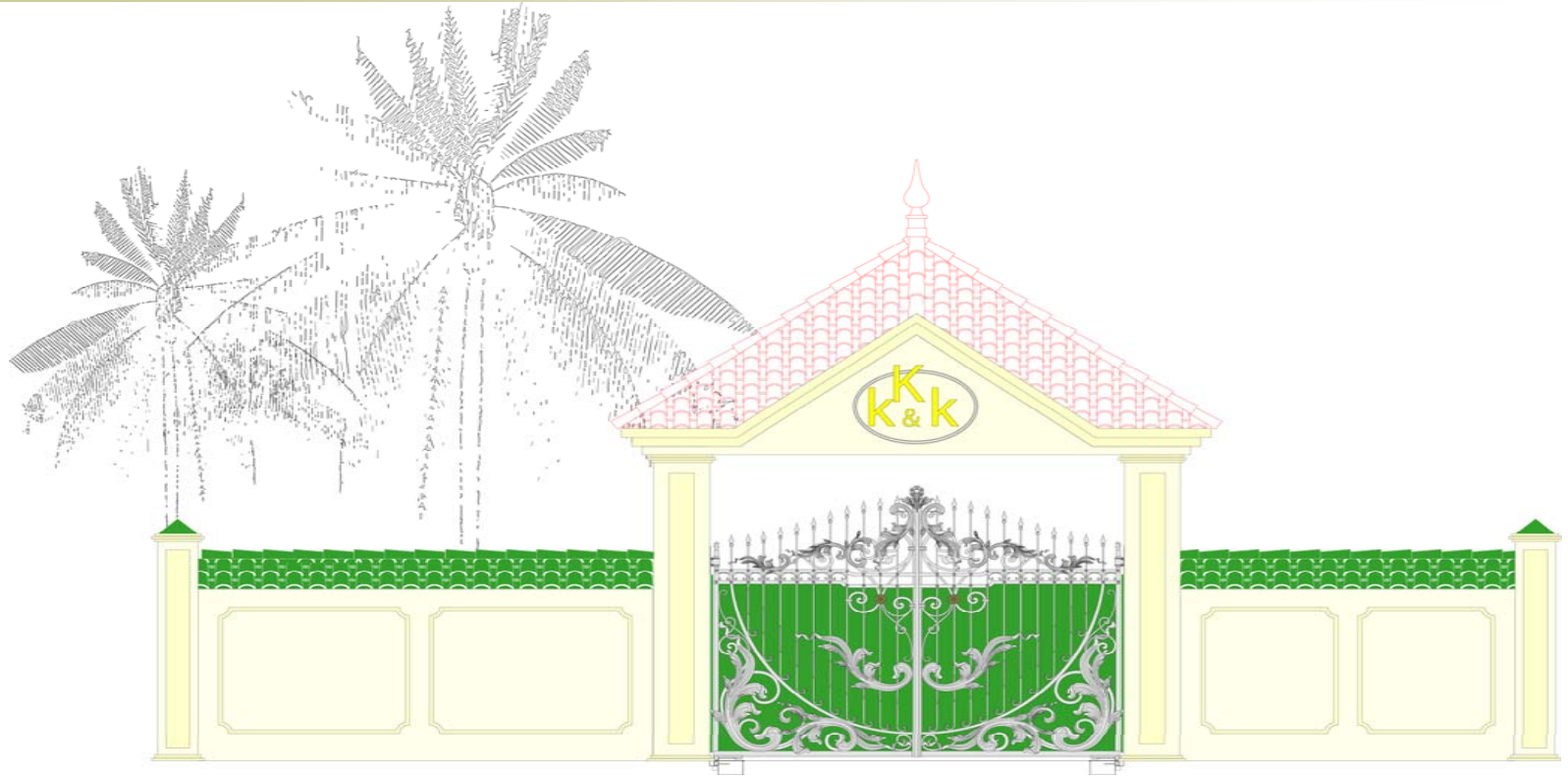
# „Modularisierung von Dienstleistungen“

Als Schwabe und  
Perfektionist habe ich  
alles archiviert und  
systematisiert

ein Baukasten-System  
mit betriebsinterner Norm  
erstellt



„Internationale Dienstleistung“  
Entwurf im Maurisch-Andalusischen Baustiel



- Individuelle – kreative **Mehrwert**-Kunden-Entwürfe - per EDV aus einzelnen Bausteinmodulen erstellt, was fehlt wird laufend neu dazu entworfen
- weiterer Nutzen für die Fertigung: als Original-Vorlage per Plotter 1:1 egal ob das Papier 4 Meter ist, der Schmied kann nun danach biegen und bauen, mit Stücklisten, Lagerplätzen für Schablonen



## „Dienstleistungen International vermarkten“



„Erfolgreich durch systematische Entwicklung“

Erfahrung - Verwaltung - Logistik

**kull-design**  
*Home & Garden*



„Markt - Veränderungen“

Egal wie erfolgreich wir sind...

# Unternehmerische Gedanken...

- Kaufverhalten - zögerlich - verunsichert - mündiger Kunde
- Globale Internationalisierung (Auf Messen - Schmiedearbeiten aus Polen)
- Fachmärkte - Gartencenter – Versandhäuser
- Neue Materialien - neue Techniken „Zitat von Colani mit 80 Jahren“
- Internet ... (1.2.3. meins)
- Home - Green - Cocconing - Retro
- Made in Germany
- Fachkräftemangel (Spaßgesellschaft auch Mitarbeiter und Auszubildende – Pisa Studie im Kreativ-Handwerk)
- Führungskräfte – Manager (bei Auslandsaufträgen entscheidend für den Erfolg )
- Sonderanfertigungsstress – Beratung – Kundenwunsch richtig getroffen – alles gepasst Urologische Prinzip

# Die Idee...

## „Neuausrichtung des Unternehmens“

**kull-design**  
*Home & Garden*

**Bisher** Kompletthanbieter für kundenorientierte Sonderanfertigungen mit Ergänzung unserer standardisierten Accessoires

**Neu** Detaillösungen mit Modularisierten Accessoires per E-Commerce  
International Schwerpunkt B2C

- Wir erstellen eine grundlegend Planung und Ausrichtung des Shops, Beratungen, Design, Internationale Rescherschen rund um E-Commerce – eigene Shoperstellung
- Eine externe Internet-Agentur setzte dann die Shopprogrammierung mit offener Datenbankstruktur entsprechend unseren Vorgaben mit flexiblem Gestaltungs-Spielraum um, mit Produktinformationen, Montageanleitungen, Pflegetipps, Lexikon, Rückgaberecht-Fernabfragegesetz, Page-Rank usw.
- Um die Seite jederzeit aktuell in unserem Hause anpassen zu können, entschied man sich für ein einfach bedienbares Content-Management-System.
- Weiter wurde auf eine sofortige, klare und nachvollziehbare Preisdarstellung mit automatischer Versandkostenermittlung der EU und Nicht-EU Länder, sowie innergemeinschaftliche Lieferungen und Mehrwertsteuerausweisung implementiert.

### Der User soll sich Wohlfühlen...

und mehr Infos als an der Theke oder aus Prospekten erhalten... und immer aktuell

„Erfolgreich durch systematische Entwicklung“

Übersichtliche Produktgestaltung mit Zusatzinfos wie Maßangaben zu allen relevanten Fragen  
Sollte eine Angabe fehlen oder neue Aspekte auftreten werden diese sofort integriert

The image displays a collage of screenshots from the kull-design website, illustrating a systematic product development process. The screenshots include:

- Product Listings:** Various items such as "Sprechtafel Frontblende-Beer" (122,00 EUR) and "Lausprecker für Sprechtafel" (104,00 EUR) are shown with their respective prices and specifications.
- Technical Drawings:** Detailed drawings of the "Blende 21\*32 cm" (Art.-Nr. 20.021) are provided, showing dimensions and assembly instructions. Red arrows point to specific dimensions and material notes.
- Award Information:** A section titled "AWARD 2008" highlights the "Kull-Design verbindet Metallgold mit 24 Karat" award, mentioning a 50% price reduction and a 24-carat gold finish.
- Product Details:** Close-up views of the products, such as the "Klingelbader" and "Klingelbader Silber", are shown with their prices and specifications.

Red arrows highlight key details across the screenshots, such as the "Blende 21\*32 cm" dimensions, the "122,00 EUR" price, and the "Kull-Design verbindet Metallgold mit 24 Karat" award information.

„Erfolgreich durch systematische Entwicklung“

Auf der CeBIT ausgezeichnete IT - Lösung

**kull-design**  
*Home & Garden*

- **Die Shoplösung:**
- Kundenfreundlich mit sicheren Zahlungsmodalitäten

### Geldvorteil



#### für uns:

Beratungspersonal gespart  
Lieferung nur per Vorkasse  
kein Karten-Abgleich  
Geld sofort im Hause  
minimales Risiko

#### für den Kunden:

Zuhause... vor Ort - in Ruhe

24 Stunden individuell  
Beratung - Info  
4 % Vorkasse-Skonto  
und das überzeugt!

**BestPractice-IT**  
IMPULSGEBER FÜR DEN MITTELSTAND

AWARD 2008

TOP-5-NOMINIERUNG

**Jürgen Kull**  
**Design-Schmiede**  
**Bruchsal**

Verliehen im Rahmen der  
BestPraczice-IT Auszeichnung  
auf dem Forum CeBIT  
Mittelstand in Hannover  
am 4. März 2008



„Erfolgreich durch systematische Entwicklung“

## Effizienzsteigerung auf ganzer Linie

- Es war ein großer Aufwand, bis alle möglichen Varianten eingebaut waren
- Es hat sich allerdings gelohnt, 20 Prozent der Aufträge kommen inzwischen über den Shop, sowohl von B2C- als auch von B2B-Kunden und das spricht für sich. Unserer Shop-Infosystem hat Gartenarchitektur-Büros so überzeugt, dass diese unsere Produkte ausschreiben - ohne vorherigen Kontakt mit uns

---

## Intranet-Lösung... mit erweitertem Datenzugriff

- Wir profitieren durch einfache, schnelle und papierlose Verwaltung per E-Mail
- Außerdem können wir aufgrund der höheren Auftragslage modernere Technologien einsetzen und unsere Werkstatt effizienter auslasten, Potenzial für Wachstum, neue Arbeitsplätze und Geschäftsfelder entstehen so in einem handwerklichen Nischenmarkt
- Netzwerk mit externen Zulieferern entstand
- Gehobene Kundenanfragen – Ideengeber aus Inn- und Ausland zur Shopergänzung

## Erfolgreiche Dienstleistung...

wenn der Handwerker vom Kunden zu Festlichkeiten eingeladen wird



# Danke für Ihre Begleitung



---

beim Spaziergang

---

auf meinem Weg zur  
handwerklichen Dienstleistung

Ihr Jürgen Kull