



## Unser Versprechen

Damit Sie als Kunde wissen, dass Sie ein zertifiziertes Ladengeschäft betreten, haben wir uns Qualitätsnormen auferlegt, die unser Gütesiegel „Fachhändler aus Leidenschaft“ signalisiert. Im Gegensatz zum Online-Handel geht es in unseren stationären Ladengeschäften um persönliche Begegnung und um persönliches Vertrauen auch über den reinen Einkauf hinaus. Dafür treten wir mit unserem Namen als Inhaber ein!

**1. Verbindliche und nachhaltige Kundenbeziehungen** Die Treue unserer Kunden zu uns als inhabergeführte Fachhändler und zu unserem Fachgeschäft ist uns besonders wichtig. Wir verstehen uns als Quelle der Inspiration und Ort qualitativ hochwertiger Produkte aus verantwortungsbewusster und nachhaltiger Herstellung. Unsere Kunden erleben bei uns freundliche und fachlich qualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – herzlich, verlässlich, flexibel. Und: Wir stehen auch noch nach dem Kauf unseren Kunden mit Rat und Tat zur Seite!

**2. Individuelle Beratung** Jeder Kunde ist für uns ein einzigartiges Individuum mit vollkommen individueller Bedürfnislage. Wir entdecken gemeinsam mit unseren Kunden genau diese individuellen Bedarfe und optimieren daraufhin die Auswahl der Produkte für den jeweiligen Kunden. Wir als Fachhändler verstehen Zufriedenheit als Begeisterung des Kunden bezüglich der Erfüllung seiner Sehnsüchte und Wünsche.

**3. Fachkompetenz des Personals** Hochwertige Sortimente und ein hohes Maß an Variantenvielfalt erfordern ein ebenso hohes Maß an Fachkompetenz. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind nicht nur fachlich besonders qualifiziert, sie besuchen auch regelmäßig Schulungen und Fortbildungen. Unsere Kunden wissen deshalb, dass es in unseren Fachgeschäften nicht um den „schnellen Verkauf“, sondern um den erstklassigen Einkauf geht.

**4. Langjährige Erfahrung** Wir Fachhändler sind mit unseren Fachgeschäften meist viele Jahre, wenn nicht Jahrzehnte am Markt. Identifikation und Motivation basieren auf Inhaberführung und Leidenschaft. Teilweise betreiben wir unser Geschäft seit mehreren Generationen. Damit stellen wir nicht selten alteingesessene und lokal verankerte Institutionen dar. Wir betreiben unser Ladengeschäft nachhaltig und geben so den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern langjährige Perspektiven. Unsere Wertschöpfung bleibt vor Ort und steigert unser Gemeinwesen durch ehrliche Steuern. Unsere Fachgeschäfte sind ein Stabilitätsfaktor an ihrem jeweiligen Standort, in unserer Stadt.

**5. Faires Preis-Leistungs-Verhältnis** „Preis“, könnte man meinen, ist heutzutage nur noch eine Frage des Rabatts. Das ist aber ein großer Irrtum! Nur so ist es im Laufe von Jahrzehnten möglich geworden, dass ein verantwortungsloser und menschenverachtender Herstellermarkt beispielsweise in Fernost entstehen konnte. Unser Grundsatz ist es, unseren Kunden Produkte vor allem von Herstellern aus Deutschland anzubieten, die ihrerseits verantwortungsbewusst produzieren. Dabei pflegen wir einen besonders partnerschaftlichen Kontakt zu unseren Lieferanten.

**6. Mensch im Mittelpunkt** Wir Fachhändler stehen für authentische, menschliche Begegnungen. Ein Geschäft ist nur so gut, wie gut man sich in die Augen sehen kann. Wir legen Wert darauf, dass unsere Kunden mit allen Sinnen einkaufen können, dass sie direkt vergleichen können und ein gutes Gefühl mit dem Einkauf verbinden. Wir legen Wert auf die Gestaltung unserer Ladengeschäfte. Sie sollen einerseits unsere Sortimente anpreisen, sie sollen aber auch eine Atmosphäre der Inspiration und des wohligen Verweilens sein.

**7. Klassische und innovative Sortimente** Die Sicherheit, dass unsere Kunden bei uns klassische und hochwertige Sortimente vorfinden, ist uns sehr wichtig. Wir wollen unseren Kunden signalisieren: Auf uns ist Verlass! Andererseits sind wir neugierig und an der aktuellen Entwicklung interessiert. Selbstverständlich führen wir daher ebenso innovative und zukunftsweisende Produkte. Eines allerdings wollen wir nicht sein: modernistisch, kurzlebig und nur auf das schnelle Geschäft aus. Unsere Kunden sollen auch nach vielen Jahren täglichen Lebens mit unseren Produkten wissen: Mein Fachhändler ist für mich da und kümmert sich um meine Anliegen.