



LEISTUNGSPAKET: REKLAMATIONEN REDUZIEREN

FÜR MÖBELHÄUSER UND
KÜCHENSTUDIOS

Was bringt das Paket?

WENIGER REKLAMATIONEN IN 18 WOCHEN.

Dazu klarere Abläufe, zufriedenere
Monteure, ~~weniger Reibungen zwischen~~
~~Abteilungen~~ und ~~bessere~~ Sicht über die
echten Fehlerquellen.

Was ist drin? 2 Vor-Ort-Tage + 12 Wochen
Begleitung per Telefon, Zoom & WhatsApp!

1. Tag 1: Mitfahrt + Analyse

- Wir fahren mit einem Montageteam raus
- Beobachtung: Beladen, Kundenkontakt, Abläufe
- ~~Nachmittags~~ Gespräche mit Küchenverkauf, Kundendienst, Lager

Lageraudit: Optimierungspotenziale im Lager identifizieren

- Gruppengespräch mit den Monteuren ohne Chefs
- Alles kommt auf den Tisch: Was nervt?
- Was fehlt? Was muss geändert werden?

3. Zoom-Besprechung + Maßnahmenplan

- Mit Projektteam aus allen beteiligten Abteilungen
- Klare Maßnahmen, Verantwortlichkeiten und gemeinsam durchdachter Zeitplan für die Umsetzung

4. Laufende Begleitung (18 Wochen)

- Wöchentliche Erfassung der Kennzahlen (ausgelieferte Kommissionen, neue Reklamationen, Fehlerursachen) im Kennzahlen-Cockpit durch die Verantwortlichen vor Ort
- **14-tägige** Besprechung per Zoom oder Telefon: Was lernen wir? Was ändern wir am Prozess?
- Auf Abruf flexible Unterstützung per WhatsApp, Zoom oder Telefon

5. Tag 2 (in der 6. Woche): Nachschärfen + Training

- Vor-Ort-Bilanz mit Projektteam
- Feedbackrunde mit Monteuren, Verkauf, Kundendienst und sonstigen Beteiligten
- Abteilungsübergreifendes Training
- Besprechung der veränderten Prozesse

6. Abschluss (Woche 10)

- Prozesse laufen stabil
- Das Team kann mit der Kennzahlenübersicht („Cockpit“) selbst weiterarbeiten
- Weitere Begleitung oder Softwareeinführung möglich

„Wir denken jetzt aus Sicht des
Kunden, nicht des Lagers.“



Markus Lauch,
Logistikleiter, Möbel Bohn



LEISTUNGSPAKET: REKLAMATIONEN REDUZIEREN

UNSER VERSPRECHEN DAS WIRD BESSER



Weniger Reklamationen

+++

Weniger Reibung zwischen
Monteuren, Verkauf, Kundendienst

+++

Weniger Fahrtkosten und
Logistikaufwand

+++

Schnellere Reklamationserledigung

+++

Höhere Lieferleistung pro LKW

+++

Mehr Empfehlungen durch
zufriedenere Kunden

+++

Weniger Fluktuation im Team

+++

Klare Prozesse und Zuständigkeiten

Was kostet das?

PAKETPREIS:
4.490) **EURO NETTO**

(zzgl. Spesen: 0,99 Euro/km ab
Bad Vilbel, Hotel, Verpflegung)

ENTHALTEN:

- 2 Vor-Ort-Tage
- 18 Wochen wöchentliche Begleitung
- Zooms, Telefonsupport, WhatsApp
- Gemeinsame Auswertung der Zahlen

OPTIONAL:

Weitere Einsatztage vor Ort
können separat gebucht werden

Lohnt sich das?

Hier eine Kundenstimme zur Zusammenarbeit mit uns:

„Unsere Servicefälle konnten deutlich reduziert und die Kundenzufriedenheit spürbar gesteigert werden. Christiane Witt hat unsere Abläufe so mit dem Team optimiert, dass wir heute mehr Volumen mit weniger Leuten stemmen – bei besserer Kommunikation zwischen den Abteilungen. Die Zusammenarbeit mit Thomas und Christiane Witt ist für uns ein echter Gewinn: vorne im Verkauf optimiert Thomas und hinten im Prozess wird durch Christiane alles abgestimmt – alles aus einer Hand.“



Stefan Konken,
Geschäftsführer, Möbel Konken



LEISTUNGSPAKET: REKLAMATIONEN REDUZIEREN

HÄUFIGE FRAGEN

Sie sind interessiert, haben aber noch ein paar Fragen? Gerne klären wir diese in einem persönlichen Gespräch. Folgend auch noch ein paar typische Themen, die unsere Kunden vor der Zusammenarbeit immer wieder angesprochen haben:

„Wie viel Aufwand ist das intern?“

Ca. 30 – 60 Minuten pro Woche für das Projektteam – für Kennzahlen, Feedback und Nachjustieren.

„Was ist, wenn die Monteure nicht mitziehen?“

Genau das lösen wir: Wir reden mit ihnen – direkt, ehrlich, ohne Chefs im Raum. Und wir sorgen dafür, dass die Monteure merken, dass sich etwas ändert.

„Geht das auch ohne Auslieferungs-Software?“

Ja. Erst verbessern wir die Abläufe – dann kann Software helfen. Nicht umgekehrt.

„Was passiert nach den 8 Wochen?“

Das Team kann entweder selbstständig weiter optimieren – oder wir begleiten weiter, z. B. bei Softwareeinführung oder Qualitätssteuerung.

Weitere Fragen? Dann buchen Sie ein unverbindliches Analysegespräch: bit.ly/LogistikOptimierung

„Mit Christiane Witt haben wir bei Möbel Bohn ein Projekt umgesetzt, das weit über klassische Prozessoptimierung hinausging. Ziel war es, unsere gesamte Service- und Logistikkultur neu aufzustellen – mit Fokus auf Reklamationen, Kundenkommunikation und die Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen.“

Frau Witt hat nicht nur analysiert, sondern auf Tour mit unseren Monteuren auch aktiv mitgearbeitet. In den Bereichen Lager und Kundendienst war sie direkt vor Ort, hat sich die Abläufe zeigen und erklären lassen. Durch ihre direkte Mitarbeit und ihr echtes Interesse an den Abläufen gewann sie schnell Vertrauen und erhielt ehrliches Feedback.

Über drei Monate hinweg war sie regelmäßig bei uns im Haus und hat intensive Workshops mit allen Bereichen gemeinsam durchgeführt – vom Empfang bis zur Geschäftsleitung. Dabei haben wir unter anderem fünf Leitstufen für unser künftiges Handeln entwickelt: Vision, Werte, Verhaltensregeln, Kernsätze und Prozesse. Das Ergebnis hängt heute sichtbar für alle im Haus aus.

Mit praxisnahen Methoden wie dem „Dominoeffekt“ und der „Pipeline“ wurden nicht nur Schwachstellen an den Schnittstellen greifbar, sondern auch in den gesamten Prozessketten. Besonders hilfreich waren die konkreten Kernsätze, mit denen wir Eskalationen – sowohl im Umgang mit Kunden als auch intern – künftig vermeiden. Heute stehen aktives Zuhören statt Schuldzuweisung, Empathie und Verantwortungsbewusstsein im Mittelpunkt.

Die Ergebnisse flossen in neue Formulare, Leitfäden und klare Handlungsabläufe. Die Umsetzung wurde durch begleitende Online-Freitagsrunden unterstützt – inklusive gezielter Coachings zur Optimierung unserer Lagerprozesse und der Online-Logistik.“



Silvio Rösner, Geschäftsführer, Möbel Bohn



LEISTUNGSPAKET: REKLAMATIONEN REDUZIEREN

„Weniger Reklamationen, bessere Auslastung – und dadurch brauchen wir weniger externe Monteure. Der Schlüssel war: bessere Kommunikation zwischen den Abteilungen und mit den Kunden.“

Larissa Hald, Kundensachbearbeitung,
Möbel Bohn

„Frau Witt hat sich vom ersten Tag an in die Praxis begeben. Alles war praxisnah, gut strukturiert und sofort umsetzbar – die Ergebnisse sprechen für sich.“



Christoph Grün, Teamleiter Auftragservice,
Möbel Braum Gruppe



„Mit Frau Witt haben wir unsere Service- und Logistikkultur neu aufgestellt – mit spürbarem Effekt im Alltag.“
Silvio Rösner, Geschäftsführer, Möbel Bohn

„Was mich nachhaltig beeindruckt hat, war der Satz: ‚Wir diskutieren nicht mit dem Kunden.‘ Seit unserem Training gehe ich sicherer mit Reklamationen um, treffe Entscheidungen selbst – und finde schneller Lösungen, die beim Kunden ankommen. Das fühlt sich richtig gut an – und macht mich ein bisschen stolz.“



Kristina Hausdörfer,
Kundensachbearbeitung, Möbel Bohn

„Durch die Schulung ist mir klar geworden, wie wichtig Information und Abstimmung sind – zwischen den Abteilungen und mit dem Kunden. Das macht den ganzen Ablauf entspannter – für mich, den Kunden und alle anderen Beteiligten.“



Matthias Mayer,
Auslieferung, Möbel Bohn



Sie möchten noch tiefer ins Thema einsteigen? Dann hören Sie doch mal in unseren Podcast rein: „Logistik Lounge – mit Mr. & Mrs. Witt“ www.logistik-lounge.de. Dort sprechen wir über Lösungen für bessere Logistik, weniger Reklamationen und stärkere Prozesse im Möbel- und Küchenhandel.



Ich bin überzeugt, dass gute Logistik kein Zufall ist – sondern das Ergebnis klarer Prozesse, guter Kommunikation und echter Zusammenarbeit.

Veränderung beginnt mit dem ersten Schritt – sprechen Sie mich an!



Thomas Witt Consulting GmbH

Christiane Witt · Hanauer Straße 10 · 61118 Bad Vilbel · Mobil: 0163 / 5899771
christiane.witt@thomaswittconsulting.de · www.thomaswittconsulting.de

THOMAS WITT
CONSULTING GmbH