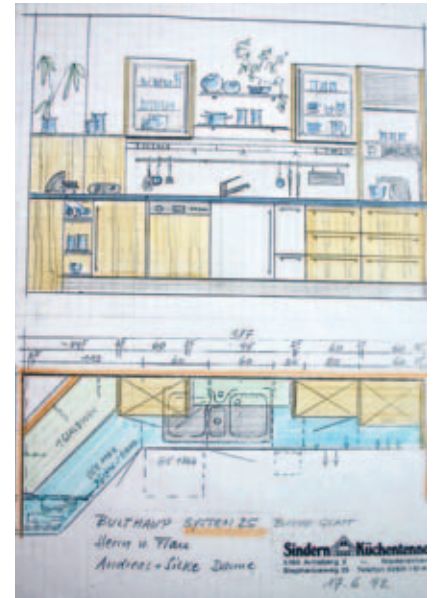


Hauptsache: Rundum zufrieden!

Hinter den Kulissen: Das Team von Sindern Küchen



Vorher wissen, wie die Traumküche aussieht: Moderne Computertechnik und das Können von Uwe Bachmann machen's möglich.



Handskizzen aus den frühen 90er Jahren – nicht ohne Charme!

Damit die perfekte Küche auch perfekt geliefert werden kann, kümmern sich viele Hände um den Auftrag, den der Kunde und Ulrich Sindern erarbeitet haben – freilich ohne dass der Kunde viel davon mitbekommt. Er kann sich ganz auf das sinnliche Erlebnis seiner neuen Küche freuen. Hinter den Kulissen wirken die Mitarbeiter von Sindern Küchen jeder auf seine Art und in seinem Spezialbereich an der Verwirklichung der Küchenträume mit.

Hinter dem, was man im Geschäftsdeutsch etwas technisch und kühl „Auftragsbearbeitung und Auftragsabwicklung“ nennt, stecken ebenso freundliche Mitarbeiter wie die, die der Kunde bei der Beratung erlebt. Zum Teil ist das „Back-Office“ bei Sindern Küchen schon seit vielen Jahren an Bord – was einerseits bedeutet, dass viele Kunden die freundlichen Stimmen von telefonischen Kontakten her kennen, andererseits aber auch eine Quelle für viele Geschichten und Geschichtchen aus der Sindern-Historie ist.

Da gibt es zum Beispiel Rosemarie Modry. Die kennen Sie, liebe Leserinnen

und Leser, ganz bestimmt – wenn Sie schon einmal bei Sindern Küchen angerufen haben, sitzt meist ihre freundliche Stimme am anderen Ende der Leitung. Dass sie selbst Kunden kennen, die vor 30 Jahren sprichwörtliche Sindern-Qualität geliefert bekamen, liegt daran, dass Rosemarie Modry seit eben 30 Jahren bei Sindern mitarbeitet. „Ich habe 1973 angefangen, hatte gerade eine neue Küche geliefert bekommen – und dann beim Liefertermin die Frage von Heinrich Sindern, ob ich mir nicht vorstellen könnte, in der damaligen Küchentenne mitzuarbeiten. Dass daraus über 30 Jahre werden würde, wusste ich damals natürlich noch nicht.“ Wer so viel Erfahrung in Sachen Küchen hat, wer Kunden und Küchen blitzschnell im Kopf deckungsgleich bekommt, wer weiß, wo es Ersatzteile auch für die kompliziertesten Küchenarchitekturen gibt, ist ein Küchenmensch mit Haut und Haar. Und, Frau Modry, Hand aufs Herz: Sind moderne Küchen besser als die Küchen aus den 70-ern? „Das Design ist natürlich eine Sache des individuellen Kundengeschmacks, aber die Qualität war damals schon sehr, sehr gut – nicht umsonst stehen sogar unsere ersten

Küchen immer noch im Dienst. Heute sind unsere Gäste durch das Internet aber wesentlich informierter als früher. Wenn Sie mich aber direkt fragen, so muss ich gestehen, dass moderne Oberflächen und Geräte manchen Liebhaber unserer ersten Küchen haben überzeugen können ...“

So lange wie Rosemarie Modry ist Liane Sindern zwar noch nicht im Geschäft, aber an Küchen und Kunden hängt auch sie mit Leib und Seele. Und am Kochen, denn Liane Sindern ist die Frau hinter den Kochaktionen, die Sindern Küchen regelmäßig anbietet und bei denen manch illustrierter Koch seine Kenntnisse dem stauenden Auditorium mitteilt. „Unsere Koch-Events sind bei den Kunden und Gästen sehr beliebt und immer ausgebucht. Bei dieser Gelegenheit stellen wir unsere Küchen und Geräte auch in Aktion vor, sodass sich jeder Gast sein eigenes Bild von den vielfältigen Funktionen machen kann“, sagt Liane Sindern. Klar, dass sie sich mit allen aktuellen Geräten bestens auskennt und auf Wunsch die neuen Besitzer auch einweist. Nicht, dass man dafür ein Informatik-Studium bräuchte – aber wenn man schon in neue Geräte

investiert, will man die Funktionen natürlich auch nutzen. Neben diesen beiden Tätigkeitsbereichen kümmert sich Liane Sindern auch um die Buchhaltung und, wenn es die Zeit erlaubt, sogar manchmal auch um ihren Mann ...

Wenn die persönliche Beratung beim Firmenchef Ulrich Sindern abgeschlossen ist, kommt Uwe Bachmann ins Spiel. Uwe Bachmann kennt sich aus mit Küchen – und wie. Als Schnittstelle zwischen Ulrich Sindern, Lieferanten und Werkstatt ist er im besten Sinne des Wortes ein „Mädchen für alles“. Dabei bringt der Lippstädter Uwe Bachmann reichlich „Stallgeruch“ mit, arbeitete zuvor viele Jahre in diesem Bereich und verfügt über reichlich technisches Verständnis. „Als rechte Hand des Chefs sorgt er dafür, dass mir der Rücken für die individuellen Gespräche frei bleibt“, lobt Ulrich Sindern. In der Tat umfasst sein Aufgabenspektrum die komplette technische Abwicklung. Als Herr über zwei PC-Bildschirme weiß er die Planung

in eine dreidimensionale, sehr anschauliche Grafik umzusetzen, außerdem kümmert er sich um das finale Aufmaß beim Kunden, sorgt für den rechtzeitigen Materialfluss an Korpusen und Geräten, erstellt die Installationspläne für Handwerker, Elektriker und die hauseigene Möbelschreinerei und ordnet all dies seinem höchsten Ziel unter: „Die Kundenzufriedenheit liegt in meiner Hand – deshalb gehe ich an jede Planung mit aller Sorgfalt heran!“ Kleine Information am Rande: Die Entwürfe von Sindern Küchen sind penibelst archiviert. Drei Meter breit und ebenso viele Meter hoch stapelt sich in Reichweite von Uwe Bachmann Entwurf an Entwurf – ein wahres Küchen-Kompendium!

Womit wir schließlich und endlich bei Gerlinde Risse sind. Denn wo Kontinuität und persönliche Kundenansprache eine Selbstverständlichkeit sind, gehört sie unbedingt dazu. Seit acht Jahren kümmert sie sich um die Pflege der umfangreichen Kundendateien und empfängt die

Kunden und Gäste am Sindern-Telefon. Genau so viel Spaß macht ihr aber auch die Koordinierung der Werbung, denn: „Ohne Werbung, ohne auf sich aufmerksam zu machen, läuft in der heutigen Zeit nicht viel. Umso besser, wenn sich ein Mitarbeiter darum kümmert“, sagt Ulrich Sindern. In Gerlinde Risse hat er dafür die richtige Ansprechpartnerin, denn sie weiß mit ihrer freundlichen Art gleich, wie sie dem Gast am Telefon helfen kann. „Immer persönlich ansprechen!“ – das ist das Erfolgsrezept. Neben der Kundenpflege bereitet sie zusammen mit Liane Sindern die Koch-Events vor, nimmt die Anmeldungen an und schreibt die Gästelisten.

Und genau an dieser Stelle schließt sich der Kreis. Wie gesagt: Von der Arbeit hinter den Kulissen bekommt der Gast nicht viel mit, wohl aber vom Ergebnis, das die Profis von Sindern Küchen verantworten und von der freundlichen Art und Weise, wie sie aufgenommen werden. Und das ist schließlich die Hauptsache. ■



Rosemarie Modry ist der gute Geist der Truppe, kennt fast alle Kunden und Küchen - seit 30 Jahren.



Liane Sindern kümmert sich um die Buchhaltung und kennt sich bestens mit den Geräten der neuesten Generation aus.



Alles, was mit Technik und Lieferungen zu tun hat, ist bei Uwe Bachmann Steckenpferd und Beruf zugleich.



Chef, Impulsgeber, Küchenarchitekt: Ulrich Sindern kann sich auf sein kompetentes Team verlassen.



Gerlinde Risse kümmert sie sich u.a. um die Werbung, Büromaterialeinkauf und Kundenpflege.



Firmengeschichte zum Anfassen: In über 300 Aktenordnern lagern „die Sindern-Küchen“ seit 1970.