



Thomas Christmann versteht sich und sein 10-köpfiges Team nicht nur als Einrichter, sondern als Gastgeber mit Herz, der Kundenerlebnisse schafft.

DIGITAL PLANEN – PERSÖNLICH EINRICHTEN: WIE DAS EINRICHTUNGSHAUS CHRISTMANN SEINE KUNDEN BEGEISTERT

Einrichtungshaus mit Tradition und Zukunft Das Einrichtungshaus CHRISTMANN aus Langenberg wurde im Jahr 1938 gegründet und wird heute in dritter Generation von Inhaber Thomas Christmann geführt. Ursprünglich mit eigener Polster- und Möbelfertigung gestartet, fokussierte sich der Betrieb ab den 1970er Jahren ganz auf den klassischen Möbelhandel. Heute liegt der Schwerpunkt im mittel- bis hochpreisigen Einrichtungssortiment, wobei Polstermöbel für Wohnzimmer sowie Esszimmer- und Schlafzimmereinrichtungen zu den stärksten Warengruppen zählen. Thomas Christmann versteht sich und sein 10-köpfiges Team nicht nur als Einrichter, sondern als Gastgeber mit Herz, der Kundenerlebnisse schafft – durch eine harmonische Kombination aus wohnlicher Atmosphäre, Ausstellung zum Anfassen und moderner 3D-Planung mit Palette CAD.

■ Herausforderung

Hochwertige Beratung braucht Zeit – und starke visuelle Werkzeuge

Bei CHRISTMANN steht die Beratungsqualität an oberster Stelle. „Kunden sollen nicht nur gut beraten, sondern wirklich abgeholt und inspiriert werden“, erklärt Thomas Christmann. „Das Ziel war daher, den Planungsprozess zu modernisieren.“ Kunden sollen schon in der frühen Phase einen visuellen Eindruck ihres künftigen Wohnraums erhalten – ohne lange Wartezeiten oder abstrakte Skizzen. Gleichzeitig sollte die eingesparte Zeit in die persönliche Beratung investiert werden.

„Kunden sollen nicht nur gut beraten, sondern wirklich abgeholt und inspiriert werden. Das Ziel war daher, den Planungsprozess zu modernisieren.“

Thomas Christmann, Inhaber und Geschäftsführer

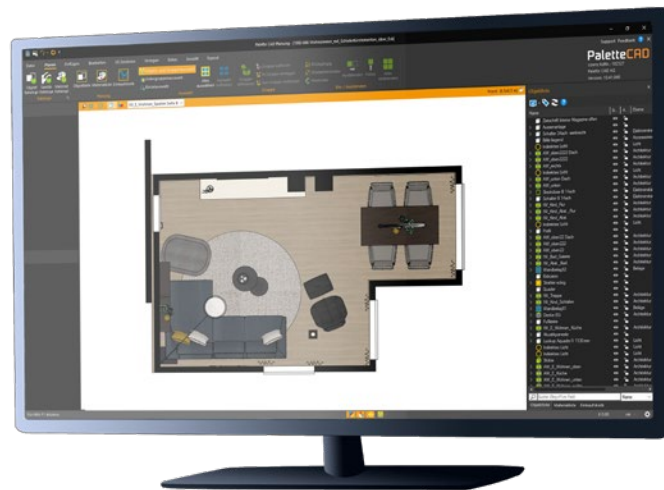
Digitale Planung, haptisches Erlebnis – perfekt kombiniert

Mit der Einführung von Palette CAD ging das Einrichtungshaus einen bedeutenden Schritt in Richtung Digitalisierung. Heute bilden drei Kolleginnen und Kollegen das Verkaufsteam und arbeiten aktiv mit der Software in Beratung und Planung. Die 3D-Planung ermöglicht eine anschauliche, detailreiche Beratung, während Materialien, Stoffe und Möbelmuster in der Ausstellung für das nötige haptische Erlebnis sorgen.

Vom Erstkontakt zur Einrichtung

70-80 % der Kunden kommen unverbindlich in die Ausstellung und wollen sich zunächst inspirieren lassen. Wenige kommen mit einem korrekten Wunsch und Projekt direkt auf die Einrichter zu. Der Beratungsprozess beginnt dann am Schreibtisch im Einrichtungshaus. Auf Basis des Kundengesprächs erstellt dann Planerin und Verkäuferin Jana Lückenotto oder ein Teamkollege eine erste Raumplanung. Sie selbst empfand die Arbeit mit Palette CAD von Beginn an als intuitiv und praxisnah: „Ich wurde zunächst von einem Kollegen eingelernt und habe mir die Software dann Schritt für Schritt einfach selbst nach dem Prinzip Learning by Doing angeeignet“, berichtet sie. Die erste Planung bekommt der Kunde dann schnell zugeschickt, um sich konkreter mit seinem Einrichtungswunsch zu befassen.

Der weitere Beratungs- und Planungsprozess bei CHRISTMANN ist flexibel, persönlich und digital gestützt: Je nach Situation besucht eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter den Kunden nach dem Erstkontakt zuhause oder lädt ihn für Folgetermine in das Einrichtungshaus ein. Auf Wunsch bringt der Kunde zu diesen Terminen auch weitere Beteiligte wie Maler, Innenarchitekten



Die individuellen Kundenwünsche visualisieren Jana Lückenotto und ihre Team-Kollegen mit Palette CAD in Highend-Fotorealistik.



Im Einrichtungshaus wählen die Kunden zusammen mit Jana Lückenotto passende Materialien, Stoffe und Muster aus.

oder Handwerker mit, die dann direkt in den Planungsprozess eingebunden werden können. „In diesem Termin besprechen wir anhand der Visualisierungen mit dem Kunden alle gewünschten Änderungen persönlich und entwickeln das Einrichtungskonzept gemeinsam weiter“, erklärt Jana Lückenotto. In einem Meetingraum wählen die Kunden zusammen mit der Beraterin passende Materialien, Stoffe und Muster aus. Anschließend erleben sie die Möbelstücke auch physisch in der Ausstellung – begleitet von Getränken, kleinen Snacks und einer stets gepflegten Ausstellung in ansprechender Atmosphäre. Ein äußerst wichtiger Bestandteil des Prozesses, weiß Thomas Christmann: „Die haptische Komponente spielt trotz digitaler Planung eine große Rolle, damit die Kunden die Qualität der Produkte und Materialien besser wahrnehmen und wertschätzen.“ CHRISTMANN bietet gelegentlich auch Werksbesichtigungen bei Produzenten für Kunden an, um diesen Aspekt zu fördern.

„ Im Termin besprechen wir anhand der Visualisierungen alle gewünschten Änderungen persönlich und entwickeln das Konzept gemeinsam weiter. „
Jana Lückenotto, Planerin und Verkäuferin



Kunden erhalten ein umfangreiches Exposé inklusive fotorealistischer Renderings aus Palette CAD.

Nach dem Kundentermin wird die Planung in Palette CAD finalisiert. Das Team arbeitet dabei in der Regel mit 4-5 ausgewählten Möbelherstellern, von welchen regelmäßig 3D-Dateien (im 3ds-Format) bereitgestellt werden und nahtlos in Palette CAD importiert werden können. „Die nötigen Daten für Stoffe und Materialien können wir meist direkt von Hersteller-Websites herunterladen und einfach in Palette CAD importieren. Kombiniert mit den in Palette CAD integrierten Katalogen haben wir damit alles was wir für die Planung brauchen“, schildert Jana Lückenotto.

Zum Abschluss erhält der Kunde ein umfangreiches Exposé mit fotorealistischen Renderings aus verschiedenen Perspektiven sowie ergänzenden Muster- und Detailansichten der Materialien – sowohl für sich selbst zur Ansicht als auch zur Weitergabe an alle beteiligten Gewerke.

Nach finaler Freigabe erfolgt die Bestellung bei den Herstellern sowie ggfs. die Beauftragung einer kooperierenden Schreinerei, in welcher stets zwei Schreiner für CHRISTMANN für die individuelle Möbelfertigung zur Verfügung stehen.

Durch die Kombination aus empathischer Beratung, digitaler Planung und realem Erlebnis hat sich CHRISTMANN einen hervorragenden Ruf in der Region erarbeitet. Mit einem Einzugsgebiet von rund 45 bis 60 Kilometern bleibt das Einrichtungshaus für Kundinnen und Kunden greifbar – auch bei mehreren Beratungsterminen.

„Die nötigen Daten für Stoffe und Materialien können wir meist direkt von Hersteller-Websites herunterladen und einfach in Palette CAD importieren.“

Jana Lückenotto, Planerin und Verkäuferin

Ergebnis

Ein Kundenerlebnis, das begeistert – digital, persönlich, erfolgreich

Der Kundenstamm wächst stetig. Google-Bewertungen, YouTube-Erklärvideos zu aktuell gefragten Möbellinien sowie eine starke Präsenz auf Instagram und Facebook sorgen für Sichtbarkeit und Vertrauen – insbesondere bei Neukunden. Thomas Christmann legt besonderen Wert auf einen professionellen digitalen Markenauftritt: „Viele Mitbewerber unterschätzen die Wirkung kostenloser Werbung wie bspw. Rezensionen zufriedener Kunden auf Plattformen wie Google.“

Kunden fühlen sich bei CHRISTMANN nicht nur gut beraten, sondern ganzheitlich betreut – visuell inspiriert, fachlich informiert und atmosphärisch abgeholt. Das Unternehmen beweist: Digitalisierung macht nicht unpersönlich, sondern kann die Nähe zum Kunden sogar noch stärken.



Auf YouTube veröffentlicht die CHRISTMANN GmbH Ratgeber- und Erklärvideos und steht Kunden bereits bei der Recherche als Experte zur Seite.



Planerin &
Verkäuferin
Jana Lückenotto



BETRIEB:

Christmann GmbH | D-33449 Langenberg
www.christmann.de

KERNKOMPETENZEN:

Individuelle Einrichtungsplanung und -beratung mit Fokus auf Möbel renommierter in- und ausländischer Marken

CAD-SOFTWARE:

Palette CAD



LIVE-DEMO

LERNE PALETTE CAD KENNEN: ONLINE, LIVE, PERSÖNLICH

Bei einer Live-Demo bekommst du eine kostenlose Basis-Einführung in die CAD-Software Palette CAD. Du erhältst einen Überblick und kannst all deine Fragen zur CAD-Planung loswerden. In nur 30 Minuten werden dir die wichtigsten Funktionen und Lösungen für Präsentation, Verkauf und Planung vorgestellt.

Jetzt Kontakt aufnehmen

Palette CAD AG

Behlesstraße 9-11
70329 Stuttgart
+49 711 9595-0
info@palettecad.com
www.palettecad.com

PaletteCAD
perfect rooms