

Mit Bloggen und Twittern bis ins Finale

Maler Deck schafft es unter die Top 10 bei „Sterne des Handwerks“

Werner Deck, der rührige Malermeister aus Eggenstein-Leopoldshafen, in der Nähe von Karlsruhe, hebt sich vom Kreis seiner Kollegen in der Region ab. Nicht dass er etwa Wände anders tapeziert oder Türen anders streicht, nein, er hat einfach brillante Ideen. Was ihn umtreibt, ist der Gedanke an die Kunden. Neukunden, Stammkunden, wiederkehrende Kunden. Wie bleibt er bei allen im Gespräch?



Die innovativen Marketingideen des Werner Deck, Qualität und Nachhaltigkeit durch wertschätzenden Umgang mit den Kunden, lässt sich auf zwei Punkte festmachen: Erstens bietet Deck seinen überwiegend Privatkunden Renovierung mit vollem Service an. „Bei mir muss kein Kunde einen Finger krümmen. Die Leute liefern bei mir ihren Wohnungsschlüssel ab und fahren in Urlaub. Wieder da, erwarten sie frische Blumen in ihren renovierten Räumen, ein netter Willkommensgruß und ein Foto des Teams, das sich mit dem Aus- und Einräumen und den Verschönerungsarbeiten beschäftigt hat. Klar, dass alles blitzsauber und wieder an Ort und Stelle ist.“

Tue Gutes und rede darüber, dachte sich der Mann mit dem gezwirbelten Bart und begab sich ins Internet. Seitdem twittert und bloggt er, was das Zeug hält, verkündet, was sich im Betrieb so tut. So auch die ausgefüllten Fragebögen der Kunden nach getaner Arbeit. Höflichkeit, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Sauberkeit, ruhiges Arbeiten und guter Geruch der Farben tauchen in fast allen Beurteilungen auf. „Immer Note 1, darüber freut man sich“, sagt Deck und betont, wie stolz er auf seine zehn Mitarbeiter ist.

Andererseits scheut sich der Mann auch nicht, kritische Anmerkungen seiner Kunden zu posten. Eine Entschuldigung mit Wein und Blumen ist dann selbstverständlich. Und natürlich wird der Fehler in Ordnung gebracht. Das alles schreibt er in seinem Blog. Auch viele kleine Anekdoten, die einen Einblick



in den Handwerkeralltag geben. Kein Wunder also, dass die aufmerksamen „Internet-Tagebuchleser“ beim Wettbewerb „Sterne des Handwerks“ für „ihren“ Handwerker votierten.

Deck schaffte es unter die Top 10. Aus den Finalisten ermittelt derzeit eine Expertenjury den Sieger. Initiiert wurde der Wettbewerb „Sterne des Handwerks“ vom Mercedes-Benz Vertrieb Deutschland unter der Schirmherrschaft der Aktion Modernes Handwerk (AMH).

Mittlerweile folgen dem umtriebigen Malermeister bei Twitter rund 12 000 Nutzer, auf seinen Blog klicken gar 140 000 User pro Monat. Seine Bekanntheit verschafft ihm einen klaren Vorteil auf dem Markt. Denn viele seiner Kollegen haben nicht einmal eine Homepage. „Unser Umsatz ist im vergangenen Jahr um 18 Prozent gestiegen“, verrät er. Hätten sich die Kunden früher überwiegend aus über 60-Jährigen rekrutiert, so habe er mittlerweile aufgrund seiner Internetpräsenz vor allem unter den 30 bis 59-Jährigen sage und schreibe 132 Prozent neue Kunden gewonnen. Das Twittern und Bloggen gefällt den Jungen, weiß Deck. „60 Prozent der User, die nach einem Handwerker suchen, brauchen einen Maler. Da muss man dran bleiben“, sagt Deck. Aber natürlich nutzt der einfallsreiche Herr in Jeans und blauem Sakko auch die klassischen Medien für seine Werbefeldzüge.

So hat er sich nicht nur mit Plakatwänden in der ganzen Stadt, sondern auch mit diversen Anzeigenkampagnen bei seinen Mitarbeitern für ihre tolle Leistung bedankt. Logisch, dass die User in Facebook und Co. darüber gut informiert waren. Auch mit den Erfolgen in der Ausbildung hält Deck nicht hinterm Berg. 190 Lehrlinge hat er ins Berufsleben geführt. Alle mit guten Ergebnissen. Erst vor einigen Tagen wurde Silke Busch, Azubi bei malerdeck, als Innungs- und Schulbeste ausgezeichnet.

Eine andere Strategie des Unternehmens „malerdeck“ ist die Geburtstagsgratulation. Seit über zehn Jahren schickt Deck Glückwünsche mit individuellen Versen an ältere Menschen. Die Datei der Geburtstagskinder umfasst mittlerweile fast 11 000 Adressen. Täglich verlassen 30 bis 50 Geburtstagsbriefe das Haus.

Eine Stunde pro Tag etwa widmet er seinem Blog. „Manchmal auch mehr“, schmunzelt er. Seine Leistungen wurden mit zahlreichen Auszeichnungen gewürdigt. So wurde er im Jahr 2011 zum „Mister Social Media des Handwerks“ gekürt.

Auch ehrenamtlich engagiert sich der Unternehmer. Seine Verdienste wurden im vergangenen Jahr mit dem Bundesverdienstkreuz gewürdigt. In fast 25 Jahren hat er über eine halbe Million Euro Spenden für soziale Projekte gesammelt.

Ehrenamtlich doziert Deck seit 20 Jahren an der Akademie für Betriebsmanagement in Stuttgart. Seit neuestem ist er auch Social-Media-Berater. In Vorträgen und Workshops zeigt er, was möglich ist. Dass er einmal Live-Infos aus seinem Unternehmeralltag ins Internet stellen würde, hätte sich der „twitternde Maler“ noch vor ein paar Jahren nicht vorstellen können. Jetzt ist er von diesem Medium fasziniert und kann sich nur mit Mühe und allenfalls im Urlaub ein paar Tage davon trennen. Andererseits ist er auch der Tradition verbunden. Das Unternehmen führt er in der vierten Generation. In der Lobby steht noch der Schreibtisch mit Schreibmaschine aus dem Gründerjahr 1917. Darüber hängen Fotos und eine gerahmte Chronik gibt Zeugnis über die Entwicklung des Unternehmens.