

## Kuboth: Kräftig aufgeräumt und völlig neu aufgestellt

2014 stand die Zukunft des Möbelhauses Kuboth in Nordenham in den Sternen. Nach zwei Todesfällen in der Familie musste die damals 77-jährige Anni Harms wieder allein das Ruder übernehmen. Doch im Frühjahr 2015 entschloss sich Enkel Henrik Harms, mit ins Möbelhaus einzusteigen. Mithilfe der Berater des EMV wurde eine intensive Analyse betrieben mit der Konsequenz, dass das Lager geräumt und neu konzipiert, die VK-Fläche von 9.000 auf 5.500 qm reduziert und das Haus komplett umgebaut wurde.



**K**eine einfache Entscheidung: Obwohl Henrik Harms die Möfa in Köln besuchte und sich noch mitten in der Ausbildung befand, entschloss sich der 23-Jährige 2015, in das familiengeführte Möbelhaus einzusteigen. Für alle Beteiligten, die sich eigentlich schon auf das Ende von Kuboth eingestellt hatten, kam das Ansinnen überraschend. „Der Fassade der Ausstellung und selbst dem Lager konnte man ansehen, dass keiner mehr so richtig an die Zukunft glaubte“, bringen die beiden EMV-Betriebsberater Dirk Eich und Michael Christoph die damalige Situation auf den Punkt.

Der Wille war da, doch der weitreichende Entschluss sollte auf betriebswirtschaftlich fundierte Füße

## Wie ein Sechser im Lotto

früher ein eigenes Fahrzeug und Werkzeug sowie Arbeitskleidung beinhaltete. Heute kommen nur die beiden Mitarbeiter ohne Ausstattung. Das ist unglaublich, aber wahr.

Diese Situation hat natürlich Dienstleister auf den Plan gerufen, aus bestehenden Mannschaften im Möbelhandel Personal abzuwerben. Da wird mit Nettogehältern von annähernd 2.200 Euro gelockt, und dazu gibt es eine tolle Unterbringung sogar im Einzelzimmer eines Hotels, Spesen extra.

### **möbel kultur: Und wo sehen Sie die Vorteile enger Partner?**

**Christoph Porsch:** Sie kennen die internen Abläufe und Prozesse, wissen, welche Belege wann und wo auszufüllen sind und wie die Dinge innerhalb des Unternehmens laufen. Man hat feste Ansprechpartner und kann selber auch seriös für sich planen.

Es gibt Händler, die lassen sogar komplett ihre Küchen fremdmontieren, weil sie kein eigenes Personal auf diesem Gebiet mehr finden. Das ist in der Branche eine ganz große Baustelle.

Und die nächste Baustelle seit Jahren, seit Jahrzehnten hätte ich fast gesagt, sind die Reklamationsquoten.

**möbel kultur: Das Thema begleitet mich jetzt auch schon fast 25 Jahre ...**

**Christoph Porsch:** Das Gros meiner Kunden vor einer Reorganisation fährt mit einer Reklamationsquote von 50 bis 60 Prozent bei Küchen. Das ist ein unhaltbarer Zustand. Wenn man nach Ursachen sucht, sind diese immer betriebsindividuell zu betrachten, um gegenzusteuern. Meine Erfahrung zeigt allerdings, dass ein ganz großer Teil der Reklamationen ihren Ursprung im Verkauf haben. Es werden falsche Informationen gegeben, über Materialien und deren Eigenschaften nicht richtig aufgeklärt oder unvollständige oder falsche Aufmaße erhoben. Für solche Zwecke empfehle ich durchaus, auf Dienstleister wie HOS zurückzugreifen, die die Maße professionell und digital erfassen. Das ist besser, als vermeintliche Kundenbindung zu betreiben, die Maße mit dem Zollstock zu

ermitteln und auf einen Zettel zu schreiben. Die Daten werden dann häufig nicht in die entsprechenden Softwaresysteme eingegeben und dann passieren solche Dinge, dass eine Arbeitsplatte auf einmal 205 cm lang ist, obwohl sie 218 cm lang sein sollte. Wie gesagt, aus Grau kann der Monteur noch Weiß machen, aber nicht aus Schwarz.

### **möbel kultur: Was raten Sie dem Handel?**

**Christoph Porsch:** Wenn man wirklich etwas von Grund auf verändern will, muss man eine Qualitätsoffensive starten, z. B. zunächst fokussiert ausschließlich auf Küchen. Und dann scheint eine realistische Reklamationsquote zwischen 30 und 40 Prozent auf einmal erreichbar.

**möbel kultur: Mehr Qualität spart langfristig ja auch Kosten ...**

gestellt werden. Und so erstellte die Bewidata, der Zentralregulierer des Europa Möbel-Verbandes, eine detaillierte Marktanalyse mit dem Ziel, das Möbelhaus im Hinblick auf das Marktpotenzial im Einzugsgebiet optimal für die Zukunft aufzustellen. Erste Erkenntnis: Der Standort im niedersächsischen Nordenham war mit circa 9.000 qm VK-Fläche überdimensioniert und sollte auf 5.500 qm verkleinert werden. Was zwangsläufig einen Totalumbau zur Folge hatte.

Doch bevor das Projekt angegangen werden konnte, musste erst einmal das Lager von Altlasten befreit werden. Dieses hatte in den letzten Jahren darunter gelitten, dass es keinen festen Mitarbeiter gab, der für diesen Bereich verantwortlich war. Mithilfe des Unternehmensberaters Christoph Porsch wurde dort kräftig aufgeräumt. „Wir sind dabei nach dem sogenannten Fünf-S-Prinzip vorgegangen, und zwar Sichten, Säubern, Sortieren, Standards festlegen und Standards optimieren“, erläutert Christoph Porsch die Vorgehensweise. Damit eng verknüpft waren zwei ebenso professionell durchgeführte Räumungsverkäufe der Chaar-Unternehmensberatung, „die nicht nur Geld in die Kasse

gespült, sondern auch Platz für die neue Ware geschaffen haben“, ergänzt Henrik Harms. Heute verfügt die Logistik dort über eine neue Warenannahme mit Eingangsdaterfassung, über einen Prüfplatz im Lager sowie eine in die Abläufe integrierte Tourenplanung. Darüber hinaus wurden die Mitarbeiter geschult und neu motiviert.

Doch auch bei den insgesamt gestrafften Sortimenten und in der Ausstellung blieb nichts beim alten. So setzt Henrik Harms künftig aufgrund der Wettbewerbssituation neben den freien Sortimenten auf die Handelsmarken des EMV und nahm zu den angestammten Labels Natura und EM-Collection ganz neu Raum.Freunde mit auf. In Zusammenarbeit mit Michael Christoph, einer Planerin und einer Ladenbaufirma entstand zudem ein Präsentationskonzept, das auf der Kostenseite nach unten alle Grenzen ausreizte. Um Zeit zu sparen, gab es dafür sogar Meetings in der Möfa, wozu Dozent Karl Franz eigens einen Raum zur Verfügung stellte. Gute vier Monate nach der Neueröffnung zieht Hendrik Harms eine erste positive Zwischenbilanz: „Wir liegen zweifellos im Plus“, freut er sich und blickt



Das Einrichtungshaus Kuboth wurde von Grund auf neu konzipiert. Die verkleinerte Fläche strahlt nun moderne Frische und viel natürlichen Charme aus.

mit Zuversicht auf seine Arbeit als vierte Generation im Haus. „Ohne die Initialzündung und die Unterstützung durch die Experten des EMV wäre es sicherlich nicht gelungen, meinen Einstieg so erfolgreich über die Bühne zu bringen“, resümiert Harms. Als nächstes Projekt hat er sich die Veränderung der Fassade vorgenommen. „Wir liegen an einer stark befahrenen Straße und könnten uns noch attraktiver darstellen.“

RITA BREER

■ [www.moebelhaus-kuboth.europa-moebel.de](http://www.moebelhaus-kuboth.europa-moebel.de)

ANZEIGE



**PROXESS<sup>®</sup> 8**

**DMS auf den Punkt gebracht!**

Mit innovativen Recherchemöglichkeiten wird PROXESS 8 Ihr **Dokumenten-Management im Möbelhandel beflügeln!** Wir beraten Sie gerne.

**Rufen Sie uns an: +49 2634 6655-300**

[www.akzentum.de](http://www.akzentum.de)

**Akzentum.**