



# Der Handel als Problemlöser

**Hat der traditionelle Handel überhaupt noch eine Chance – oder muss er sein Geschäftsmodell grundlegend überdenken und ändern? Peter Dahmen, Geschäftsführer des seit mittlerweile 132 Jahren bestehenden Handelshauses H. Dahmen u. Söhne KG, beantwortet diese und weitere Fragen im Interview mit FACTS office.**

**FACTS office:** Ein paar Worte zu Ihrem Unternehmen: Was sind Ihre Schwerpunkte, wo unterscheiden Sie sich von Ihren Mitbewerbern?

**Peter Dahmen:** Gegründet wurde die Firma H. Dahmen u. Söhne KG 1883 von dem Schreinermeister Peter Dahmen in Duisburg-Meiderich. Neben der Produktion von Wohnmöbeln und dem Vertrieb kompletter Wohnungseinrichtungen wurden später auch Büroeinrichtungen für die ortsansässigen Stahl- und Chemiewerke sowie den Bergbau gefertigt.

Beraten, planen, einrichten: Das ist unsere Leidenschaft. Seit über 130 Jahren sind wir Experten für die Ausstattung von Räumen und Objekten für Business- und Privatkunden sowie für öffentliche Einrichtungen. Bereits in fünfter Generation überzeugen wir durch kreative Ideen, persönliche Beratung und individuelle Konzepte. Wertigkeit und Qualität stehen für uns an erster Stelle. Neben der Einrichtung von Büro- und Geschäftsräumen liefern wir auch hochwertige Einrichtungen

für private Zwecke. Unsere Abteilungen für Innenausbau und Raumausstattung ergänzen den Rundumservice.

**FACTS office:** Bezogen auf den Handel besteht schon seit einigen Jahren die Maxime: Nur wer den onlinegetriebenen Anforderungen der Kunden gerecht werden kann, hat eine Chance, auf Dauer zu überleben. Wie sehen Sie diese Problematik? Und wie sehen die Wünsche und Ansprüche der Kunden heute überhaupt aus? Und: Stirbt der traditionelle Handel also aus?

**Dahmen:** Der Internethandel ist als stetig wachsender Markt in der heute global funktionierenden Wirtschaft von großer Bedeutung. Natürlich muss auch der Fachhandel im Internet präsent sein und möglichen Kunden sein Angebot, aber vor allem die Vorteile der Zusammenarbeit darstellen. Wenn wir es schaffen, den potenziellen Kunden von den Vorteilen für ihn zu überzeugen, die durch die gemeinsame Entwicklung ganzheitlicher Ein-

richtungskonzepte entstehen, sind wir auf dem richtigen Weg. Der Kunde muss davon überzeugt sein, dass wir als sein Partner im Sinne des Kunden agieren und das für den Kunden optimale Ergebnis erreichen wollen. Unsere Erfahrung zeigt, dass Kunden, Architekten und sonstige Geschäftspartner dies durch eine langjährige Geschäftsbeziehung honorieren. So kann auch der traditionelle Handel seine Zukunft sichern.

**FACTS office:** Wie müssen aus Ihrer Sicht Händler auf diesen Umstand konkret reagieren? Inwiefern müssen sie beispielsweise ihre Geschäftsmodelle anpassen beziehungsweise verändern?

**Dahmen:** Ich denke, dass der Fachhandel in vielen Bereichen bereits in die richtige Richtung denkt: weg vom reinen Handel – hin zum Problemlöser und Dienstleister. Hier übernimmt der Handel Aufgaben für den Kunden, die vielfach früher kundenintern gelöst wurden. Es sind Dienstleistungen gefragt rund um die Einrichtung, die, auch wenn sie spontan entstehen, für den Kunden vom Händler problemlos erledigt werden.

**FACTS office:** Welche Rolle spielen Herstellerunternehmen als Unterstützung in diesem Prozess?

**Dahmen:** Ich sprach ja gerade von der Rolle des Handels als Problemlöser und hier sind natürlich auch unsere Partner gefragt. Wir selbst können schon viel – aber natürlich auch nicht alles. Um in allen Bereichen Lösungen auf höchstem Niveau anbieten zu können, haben



**AUSSERGEWÖHNLICHER RAHMEN:** Eine alte Mühle dient als moderne Ausstellungsfläche (o.); Peter und Ursula Dahmen, beide Inhaber und Geschäftsführer der H. Dahmen u. Söhne KG (r.)



wir einerseits ein Netzwerk erfahrener Handwerker, mit denen wir vor Ort zusammenarbeiten. Andererseits arbeiten wir auf Herstellerseite gerne mit inhabergeführten Unternehmen zusammen. Wir fordern auch von unseren Lieferanten Flexibilität, Spontanität, Innovationen und Lösungen, die eben nicht in der Preisliste stehen. Dies ist aus unserer Erfahrung gerade dann möglich, wenn ein kompetenter engagierter Unternehmer auf der Herstellerseite als Ansprechpartner zur Verfügung steht.

**FACTS office:** *Sie sind Handelspartner der Fröscher GmbH aus Steinheim an der Murr. Welche Unterstützung erfahren Sie von dem Unternehmen – und wie bewerten Sie diese?*

**Dahmen:** Da haben wir ja genau das beste Beispiel. Sie haben recht, wir arbeiten seit circa 15 Jahren auch mit der Firma Fröscher in Steinheim zusammen. Und das besonders gerne. Eigentlich kam es durch einen Zufall zu den ersten Kontakten. Das Unternehmen war mir

zwar durch frühere Produkte, zum Beispiel durch den legendären Multifunktionsstuhl RIO, bekannt, aber ich wusste wenig über das aktuelle Programm. Bereits bei den ersten Gesprächen zeigte sich, dass der Inhaber Thomas Fröscher ein Paradebeispiel für das oben beschriebenen Anforderungsprofils ist. Er ist engagiert, kompetent und er hat gute, marktgerechte Produkte. Da, wo wir Hilfe oder Sonderprodukte benötigten, wurden gemeinsam Lösungsansätze diskutiert und umgesetzt. Ob Stühle für den 24-Stunden-Betrieb oder die Einrichtung von Arbeitsplätzen für Menschen mit Handicap – es gab immer Lösungen. Aber auch im Projektgeschäft konnte ich mich stets auf die Unterstützung dieses Herstellers verlassen und Aufträge erfolgreich abschließen.

**FACTS office:** *Wie sehen Ihre Pläne für die nächsten Jahre für Ihr Unternehmen aus?*

**Dahmen:** 132 Jahre als Handelshaus machen uns natürlich ein bisschen stolz, sie sind aber auch eine Verpflichtung. Eine Verpflichtung gegenüber der Familie, den oft langjährigen Mitarbeitern und natürlich auch unseren Kunden. Dies wollen wir bewahren, ausbauen und weiterentwickeln. Unser Anspruch ist es, stets fachlich fundierte und kreative Einrichtungsideen zu liefern. Dabei sind die Bedürfnisse unserer Kunden Basis und Ziel eines jeden Konzepts.

Anna Sieradzki ■



**UMFASSENDE LÖSUNG:** das Industrieunternehmen Grillo in Duisburg nach der Renovierung mit Fröscher-Pharao-Net-Freischwängern sowie Schwenktischen aus dem multiform-Programm.