

„Je komplizierter, desto besser“

Fliesen Rehberg ■ Zusammen mit 25 Mitarbeitern verwirklicht Stefan Rehberg in der Region Hannover verschiedenste Bauvorhaben, von der Gestaltung des privaten Badezimmers bis zur Komplettsanierung von Schwimmbädern und Schulen. Eines wird dabei ganz groß geschrieben: die Nähe zum Kunden. **Nicole Bitter**



Foto-Galerie

„Wir sind alles ausgebildete Fachleute, bei uns lautet die Marschroute: je komplizierter, desto besser“, sagt Stefan Rehberg frei heraus. Der Geschäftsführer der Firma Fliesen Rehberg in Isernhagen-Altwarmbüchen beschäftigt mittlerweile 25 Mitarbeiter und hat sein Unternehmen „sehr auf Technik ausgerichtet“. Gemeinsam mit seinem Team deckt Rehberg, selbst Meister im Fliesen-, Platten- und Mosaiklegerhandwerk, die komplette Bandbreite von Fliesenarbeiten ab – von Schwimmbädern über barrierefreie Anwendungen, Mosaikarbeiten, Glasmosaiken bis hin zu Großformaten. Der Vorteil bei Großformaten: Aufgrund der speziell benötigten Werkzeuge und mangelnden Know-hows bei Mitbewerbern ist die Konkurrenz nicht so groß – wenn man selbst über genug Fachwissen verfügt.

„Großformate sind immer gefährlich“, erklärt der Dipl.-Betriebswirt, der zusätzlich öffentlich bestellter und vereidigter Sachverständiger der Handwerkskammer Hannover sowie seit 2010 Obermeister des Fliesen-, Platten- und Mosaiklegerhandwerks der Innung Hannover ist. Im Lauf seiner Tätigkeit als Sachverständiger hat Rehberg weiteres Hintergrundwissen gesammelt, „wie es nicht gehen sollte“. Beispielsweise Fugenbreiten oder Durchfeuchtung auf Kalziumsulfatestrichen – der Fliesenleger muss schon wissen, wie er welchen Auftrag bestmöglich ausführt. „Einerseits ist man ein Unternehmer, der den Kunden gerne greifen will. Andererseits: Ein Himmelfahrtskommando kann man auch nicht machen. Man muss daher gewährleisten, dass die Arbeiten fachgerecht ausgeführt werden“, so Rehberg. „Bei Großformaten wollen viele Kunden kleine Fugen haben, aber dann muss man den Kunden erklären können, dass zum Beispiel bei großformatigen Bodenfliesen auf

beheizten Fußbodenkonstruktionen eine Mindestbreite der Fuge von drei Millimetern notwendig ist, um die entsprechenden Scherspannungen zwischen Estrich und Fußbodenfliese aufnehmen zu können. Oft wird gerade bei Großformaten mit Unwissen gearbeitet und im Anschluss entstehen die Probleme.“

Damit in seiner eigenen Firma, die 1969 von seinem Vater Horst gegründet wurde, entsprechendes Know-how vorhanden ist und möglichst keine Probleme auftreten, steht für Stefan Rehberg die Aus- und Weiterbildung besonders im Fokus. „Wir schulen unsere Leute jährlich. Zusammen mit der PCI machen wir eine Art Handwerkerfrühstück, wo dann spezielle Themen, wie Fließbettmörtel oder Abdichtungen, behandelt werden. Dinge, die wir selbst bei unserer Arbeit erleben, werden dann geklärt“, erzählt Stefan Rehberg. Zudem kommt ein ehemaliger Angestellter, der mittlerweile in Rente gegangen ist, immer noch ins Haus, um die Auszubildenden fortzubilden, speziell vor deren

Prüfungen. „Ich lege viel Wert darauf, die Lehrlinge auszubilden – und dann natürlich auch zu halten. Die Kunst ist ja nicht, die Leute in der Hochkonjunktur zu halten, sondern auch im Winter, in den schlechteren Zeiten. Da sind die Unternehmerqualitäten gefragt“, so Rehberg. Die offenbar nicht schlecht sein können, denn die Fluktuationsrate im Betrieb ist nach eigenen Angaben vergleichsweise gering. Der erste Lehrling, der 1969 bei seinem Vater angefangen hat, ist vor drei Jahren in Rente gegangen, danach sind ihm ein paar in den Ruhestand gefolgt, sodass mittlerweile ein Verjüngungsprozess angefangen hat.

Seine Mitarbeiter und sich sieht Stefan Rehberg als reine Dienstleister. Die Nähe zum Kunden sei vom Anfang bis zur Abnahme wichtig. „Wir bieten Ihnen alle Arbeiten aus einer Hand“, schreibt der im Privatleben bekennende Hannover-96-Fan auf seiner Internetseite www.fliesen-rehberg.de – und die Kunden, die zu 70 Prozent aus dem Privatbereich kommen,



1

können sich auf ihn und sein Team verlassen, selbst die Fütterung der Katze oder das Blumengießen wird mit übernommen. „Wir treten allerdings nicht als Generalunternehmer auf, sondern als Konsortium“, so Rehberg, der den Rundumservice von der Planung bis zur Fertigstellung eines Bauprojekts mithilfe von Partnerunternehmen, Klempnern, Installateuren, Elektrikern und Möbeltischlern, anbietet. Seit rund 25 Jahren arbeitet die Firma beispielsweise mit Klempner Helmut Vestering zusammen, gegenseitig akquirieren die Unternehmen Aufträge. „Es hat sich natürlich auch mit der Zeit ein bisschen überholt, es steht ja jetzt überall ‚Alles aus einer Hand‘“, weiß Rehberg. „Aber das Schöne bei uns ist, dass es klappt. Der Klempnerbetrieb ist ähnlich groß wie wir und noch älter, mittlerweile in der dritten Generation tätig.“ Klappt mal etwas nicht, sieht Rehberg das indes nicht negativ, sondern in der Reklamation eine Chance zur Kundenbindung – wenn der Schaden schnell und fachgerecht erledigt wird.

Apropos klappen – Stefan Rehberg und seine Mitarbeiter stellen sich auf jeden Wunsch des Kunden ein, auch wenn jemand kleinere Fliesen haben möchte und dem Trend Großformat noch nicht folgt; manchmal allerdings – gezwungenermaßen – mit kleinen Einschränkungen. „20 x 25 geht so langsam dem Ende entgegen, es gibt auch kaum noch Möglichkeiten, die Fliesen zu beziehen“, erklärt der Unternehmer. „Ein noch sehr gängiges Format ist 25

x 35. Man muss dabei bedenken: Die Kunden zwischen 50 und 70 haben 30 Jahre mit einer 15 x 15er-Fliese gelebt, für die ist das schon ein Großformat. Und ich kann einer 80-jährigen Kundin keine 120 x 60-Zentimeter-Fliese an die Wand machen, die versteht die Welt ja nicht mehr. Wir müssen entsprechend diesen Kundenstamm bedienen und freuen uns da natürlich auch auf die kleinen Formate, weil wir noch konventionell im Mörtelbett ansetzen.“ 30 x 60 gehe auf die Weise aber schon nicht mehr, da werde in der Tat vorgeputzt und im Anschluss geklebt. „Mittlerweile ist es ja fast schon so, dass der Fliesenleger ein Fliesentapezierer geworden ist. Wer sich Mühe gibt, kann mit den richtigen Maschinen im Prinzip selbst auch große Formate verlegen. Aber diese konventionelle Methode kann nicht mehr jeder. Da muss derjenige schon die entsprechende Ausbildung genossen haben.“

Neben den Fliesenlegerarbeiten wird bei der Firma Fliesen Rehberg aber noch mehr geboten: Anliegend an das Bürogebäude befindet sich eine große Ausstellung mit Produkten deutscher und italienischer Hersteller. Villeroy & Boch ist beispielsweise seit 40 Jahren die Hausmarke. „90 Prozent der Kunden werden vor Ort akquiriert“, sagt Stefan Rehberg. „Die kommen dann in die Ausstellung und suchen sich die Fliesen aus, zehn Prozent sind Laufkundschaft.“ In naher Zukunft soll die Ausstellung noch ausgebaut werden, Pläne dafür sind bereits gereift.

Trotz aller Ausbaupläne bleibt für den Geschäftsführer aber am wichtigsten, dass im Bauablauf alles passt. „Die Leute wollen natürlich oftmals den Chef persönlich sehen, das ist klar. Ich teile mir die Baustellen mit meiner rechten Hand, dem Herrn Degen. Das ist mein Bauleiter, auch in Meisterfunktion – und jedes Bad wird von einem von uns abgenommen. Wir verteilen dann ein entsprechendes Pflegemittel dazu, damit kann man die Kunden nämlich sehr gut binden. Neben diesem kleinen Dank gibt es dann noch Karten, die von meiner Mutter selbst gemalt werden“, so Rehberg. „Die gibt es einmal nur von uns und einmal mit dem Klempner zusammen. Es ist ein Dankeschön für das Vertrauen des Kunden. Das kommt immer sehr gut an – auch dass der Kontakt zum Chef direkt vorhanden war.“ Fazit: Fliesen Rehberg ist ein klassisch aufgestellter Betrieb, für den der Kunde vom Anfang bis zum Ende im Vordergrund steht. ■

www.fliesenundplatten.de

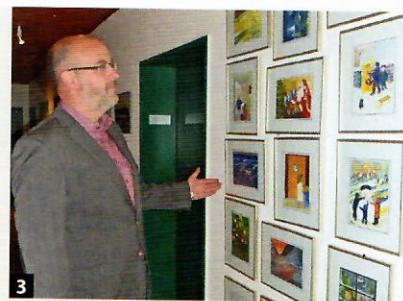
Schlagworte für das Online-Archiv

Fliesen, Fliesenleger, Ausstellung, Bad aus einer Hand

Zusatzinformationen im E-Paper



Weitere Firmen-Fotos



1 Neben den Fliesenlegerarbeiten bietet die Firma Fliesen Rehberg noch eine Ausstellung mit deutschen und italienischen Herstellern.

2 1980 ist der Betrieb in die Ernst-Grote-Straße 45 in Isernhagen-Altwarmbüchen umgezogen.

3 Stefan Rehberg zeigt die Weihnachtskarten, deren Motive seine Mutter gemalt hat, genau wie die Dankekarten für die Kunden.