

## Schwäbische Traum-Fabrik (Heimtextil Handels GmbH)

**Geschäftsführende Gesellschafter:** Eva Maier und Sven Oliver Maier

**Gründungsjahr:** 1997

**Unternehmen:** Fachgeschäft mit eigener Matratzen- und Bettwarenmanufaktur, Bad Boll (1.100 qm) und Leinfelden-Echterdingen (750 qm)

**Produktbereiche:** Rund um den gesunden Schlaf: Matratzen, Wohnmobilmatratzen, Wasserbetten, Kissen, Daunendecken (aus eigener Herstellung), Accessoires

**Zahl der Beschäftigten / davon Auszubildende:** 49 / 2

**Sonstiges:** „Betten-Fachhändler des Jahres 2010 – Beispielhafter Kundenservice“, Qualitätssiegel „Servicequalität Baden-Württemberg“ als erstes Geschäft im Bettwarenbereich; Innovationspreis des Landkreis Göppingen 2001

**Internet:** [www.traum-fabrik.de](http://www.traum-fabrik.de)

### Unternehmensprofil

„Gemeinsam arbeiten und streben für einen gesunden Schlaf, denn „Ein schöner Tag beginnt mit einer guten Nacht“ – so das Firmenmotto der Schwäbischen Traum-Fabrik. Zentrales Anliegen des Unternehmens ist es, die Bedürfnisse des Kunden zu ergründen und für deren gesunden Schlaf zu sorgen. Ihre Lieferanten wählt das Team der Traum-Fabrik vorzugsweise aus der Region bzw. aus Deutschland. Seit 1997 wird auf sämtliche Produkte im Haus der Ökotex 100 Standard – ein unabhängiges Prüf- und Zertifizierungssystem für textile Produkte - angewandt.

Die eigene Innovationsfreude der Maiers führt immer wieder zur Entwicklung neuer Produkte (z.B. spezielles Liegesystem für LKW, Boote, Caravan) und zur ständigen Kontrolle der Attraktivität der angebotenen Produkte. Das Unternehmen ist Mitglied in Einkaufsverbänden und Fachverbänden, beide Inhaber sind zudem in diversen Gremien aktiv. Denn auch dies gehört zur eigenen gelebten Philosophie: Eine intensive Vernetzung ist für ein zukunftsorientiertes Unternehmen unabdingbar. Eine jährliche Klausurtagung dient genauso zur eigenen Strategiebestimmung wie die regelmäßige Analyse der Mitbewerber und die Information auf den wichtigsten Branchenmessen.

Das Unternehmen sieht sich seit seiner Gründung auch einem nachhaltigen Wirtschaften und dem schonenden Umgang mit Rostoffen verpflichtet. Ein Beispiel dafür ist das Heizen der Verkaufsräume (in Bad Boll) mit Holzschnitzel. Das Engagement der Schwäbischen Traumfabrik reicht aber weit über das eigene Geschäft hinaus: Das Unternehmerehepaar pflegt nicht nur enge Kontakte zur Lebenshilfe Heiningen, sondern beschäftigt auch einen Mitarbeiter mit geistiger Behinderung. Daneben „investiert“ der Betrieb in sein soziales Engagement, sponsert die Kinderarche und kulturelle Veranstaltungen in der Region.

## **Kundenorientierung**

Die Traumfabrik verfügt über eine Kundendatenbank mit mehr als 35.000 qualifizierten Adressen. Besonders erfolgreich ist das Unternehmen mit seinem Empfehlungsmarketing, das es seit 2004 gibt. Regelmäßig Mailingaktionen sind auf bestimmte Kundengruppen zugeschnitten. Besonderen Wert legt das Team auch auf ein professionelles Reklamationsmanagement (spezielle Schulung sämtlicher Mitarbeiter) und die kompetente Aftersale-Betreuung.

Über die eigene Kundenkarte, die mit der EC-Karte gekoppelt ist, erhält der Kunde grundsätzlich 3% Vorteil auf alle Waren, Einladungen zu besonderen Events, Zahlung auf Rechnung und einen kostenlosen Versand- und Lieferservice.

Darüber hinaus existieren weitere vielfältige Serviceleistungen für den Kunden:

- Kostenloser Kaffee aus fairem Anbau / kostenfreie Kaltgetränke
- Hauseigener Weihnachtsmarkt
- Herbstfest
- Seit 2008 Premierenabend mit Präsentation neuester Produkte aus dem Bereich Schlafen
- Beratung zu Hause, falls gewünscht (für immobile Menschen verschiedene Matratzen werden zum Probeliegen angeliefert)
- Gute Erreichbarkeit der Standorte (Echterdingen und Bad Boll)
- Kostenlose Telefonnummer für die Kunden seit 1999

Das Mitarbeiterteam bei der Traum-Fabrik ist hervorragend (auch medizinisch) geschult.

So kümmern sich zwei Physiotherapeuten und eine Masseurin als Schlafberater um Kunden mit besonderen Rückenproblemen. Weitere Beispiele für die vorbildliche Kundenorientierung sind das Zertifikat „Barrierefreies Einkaufen in Echterdingen“, ein den Jahreszeiten angepasstes Duftmarketing, Spielecken für Kinder sowie eine 6-monatige Zufriedenheitsgarantie. Kein Wunder, dass die Traum-Fabrik erst kürzlich die höchste Auszeichnung der Branche für den Bereich „Bester Kundenservice“ auf der Heimtex in Frankfurt als „Bettenfachhändler des Jahres 2010“ erhielt.

## **Mitarbeiterorientierung**

„Stellen Sie sich vor, Arbeit macht Spaß“: Das ist die Überschrift bei Stellenanzeigen der Firma Traum-Fabrik. Und tatsächlich: Motivation und Freude an der Arbeit bei den Mitarbeitern steht für die Geschäftsführung an erster Stelle. Es finden jährliche Mitarbeitergespräche ohne klassische „Bewertung“ der Mitarbeiter statt, in denen persönliche Entwicklungsziele besprochen werden. Schulungen der Mitarbeiter im Bereich Fach- und Persönlichkeitscoaching finden im Abstand von 8 - 12 Wochen statt.

In einem Qualitätshandbuch werden sämtliche Prozesse für den Mitarbeiter bei der Traum-Fabrik dargestellt.

Bewährt hat sich auch das Patenmodell der Auszubildenden des 3. Lehrjahrs für jene im 1. Lehrjahr. Die Geschäftsführung legt großen Wert auf Sympathie und Wertschätzung zwischen den einzelnen Mitarbeitern und zwischen der GF und Mitarbeitern. Es bestehen im Betrieb auch klare Vertretungsregeln. Zur Stärkung des Zusammenhalts dienen Betriebsausflüge, das Sommerfest und sowie eine Weihnachtsfeier.

### **Ansprechpartner:**

Schwäbische Traum-Fabrik Bad Boll

Eva und Sven Maier

Tel. 07164/902390

Mail: info@traum-fabrik.de