

Erlebnismarketing: Wenn Kunden Handwerk live erleben

Kundenerlebnisse sind die Zukunft des Marketings, prophezeien Marktforscher von Adobe und Gartner. Den vor allem für die digitale Welt geltenden Trend können Handwerker ideal ins Analoge übersetzen: mit Erlebnissen zum Anfassen. Wie Sie Menschen in die Werkstatt locken und zu treuen Kunden machen.

Themenseite: "Erlebnismarketing" [▶ Alle Artikel auf einen Blick](#)



Bild: Stephan Floss

Jörgen Walther, Kunde von Caravan Metropol in Bautzen, kann bei der Reparatur seines Wohnmobils selbst mit Hand anlegen.

DOWNLOADS ZU DIESEM ARTIKEL



Mit touristischen Netzwerken Handwerk erlebbar machen

(PDF, 38 kB)

Das herausgesägte Stück Holz, das Jörgen Walther in den Händen hält, sieht gar nicht gut aus. Pilze haben den Abschnitt der Rahmenkonstruktion seines Wohnmobils zum Teil weich werden lassen, wie ihm Ralf Wünsche mit dem Fingernagel demonstriert. „Der Fäulnisherd ist nun raus“, versichert der Mitinhaber der Bautzener Firma Caravan Metropol seinem Kunden. Nun gelte es, das Stück zu ersetzen und die Ursache des Unheils zu beseitigen: Undichtigkeiten an einer Seitenklappe. Die Chance, während der gesamten „Operation“ an seinem Fahrzeug dabei sein zu können, war Jörgen Walther eine **600 Kilometer weite Anreise aus dem Westerwald wert**.

„Dass es so etwas überhaupt gibt, habe ich vom Vorbesitzer des Fahrzeugs erfahren“, berichtet der Familienvater, der schon seit vielen Jahren mit Wohnmobilen unterwegs ist. Als ihm nach einem Starkregen nun eine Pfütze im Heck auffiel, rief er umgehend die Telefonnummer in Sachsen an. „Denn Feuchtigkeit zu ignorieren, kann teuer werden“, weiß er aus Berichten vieler Campingfreunde.

Vom Zuschauer zum Akteur

Seit er seinen Caravan an diesem Morgen um acht Uhr in die Halle manövrierte, hat Walther nicht nur live erlebt, wie Profis nasses Holz hinter Verkleidungen aufspüren. „Ich weiß jetzt zum Beispiel auch, wie die Heckbeplankung meines Fahrzeugs und der Rahmen der Seitenklappe fachgerecht demontiert werden“, lobt er die Offenheit von Firmenmitarbeiter Jörg Nitschke, der ihm jeden Arbeitsschritt erklärt. Da Walther die abgebauten Teile anschließend selbst von Klebern und Dichtmitteln befreite, konnte er seine **Rechnung zudem „um rund 100 Euro senken“**, wie Firmengründer Martin Michalczyk bestätigt. Ein kleiner Bonus auf die Spritkosten der weiten Anreise. Die offensichtlich kein Einzelfall ist.

An diesem Tag rollen noch Fahrzeuge aus Mönchengladbach, Dresden und Berlin in die beiden Hallen von Caravan Metropol. Die „**Gläserne Werkstatt**“, wie Michalczyk und Wünsche ihr Konzept getauft haben, hat sich auf Zeltplätzen und in Internetforen der Camperszene weit herumgesprochen. Entstanden war es 2007 als Reaktion auf ein Kernproblem der Branche: „Reparaturen an Wohnmobilaufbauten sind mit denen in einem alten Haus vergleichbar“, erläutert Michalczyk, „viele offenbart sich erst, wenn die Wand offen ist.“ Weil die Kunden aber anders als in ihrem Haus bei der Reparatur ihres Caravans in der Regel ausgesperrt würden, könnten sie die entstehenden Kosten oft nicht nachvollziehen. „Also sagten wir uns: **Lassen wir die Kunden miterleben, was wir tun** - und zwar nicht nur passiv, sondern aktiv.“