

faktor **SPEZIAL**

► DAS ENTSCHEIDER-MAGAZIN FÜR DIE REGION GÖTTINGEN



Jahre Betten Heller





Ausgeschlafen in die Zukunft

Seit der Gründung vor 180 Jahren ist das Göttinger Familienunternehmen Betten Heller inhabergeführt. Im Interview blickt die heutige Geschäftsführerin Susanne Heller auf die Anfänge zurück – und wagt einen Ausblick in die Zukunft.

Frau Heller, Sie führen das Familienunternehmen Betten Heller bereits in der sechsten Generation. Welcher Aspekt dieser langen Geschichte beeindruckt Sie persönlich am meisten?

Ich bin unheimlich stolz auf unsere Tradition. 180 Jahre ausschließlich in Familienhand – das gibt es nicht oft. Wir sehen diese lange Geschichte aber nicht als Ruhekissen, sondern als ein solides Fundament, auf dem wir die Zukunft gestalten. Besonders beeindruckt mich der Wagemut meines Urururgroßvaters. Er hat sein ursprünglich in Bad Gandersheim gegründetes Unternehmen nach nur sechs Jahren nach Göttingen verlegt, weil er überzeugt war, hier mehr Kunden zu finden. Diesen großen Schritt hat er mit seiner schwangenen Frau und seinen sechs Kindern in An-

griff genommen – vor allem aber ohne Garantie auf eine rosige Zukunft, da er in Göttingen zunächst nur Bürger auf Probe war. Mit harter Arbeit hat er sich durchgesetzt und den Grundstein für unsere lange Unternehmensgeschichte gelegt.

Gibt es aus Ihrer Sicht eine Gemeinsamkeit, die alle Geschäftsführer-Generationen Ihres Unternehmens verbindet und von der Sie bis heute profitieren?

Auf jeden Fall. Alle haben den stetigen Wandel als Herausforderung verstanden und angenommen – und sich immer wieder neu auf die wechselnden Bedürfnisse der Kunden eingestellt. So haben wir im Lauf der Jahre viele Stammkunden gewonnen, die zum Teil schon über mehrere

Generationen bei uns einkaufen. Das ist etwas Besonderes, das wir uns erhalten wollen. Außerdem hatten alle Geschäftsführer-Generationen ihren Blick nach vorne gerichtet – sie wollten gestalten, ohne die Wurzeln des Unternehmens zu vergessen. So sehe ich das auch heute noch. Wir sind dynamisch, aktiv und arbeiten kontinuierlich und nachhaltig weiter an uns.

Ein weiteres Pfund, mit dem wir wuchern können, sind unsere stabilen, über einen langen Zeitraum aufgebauten Geschäftsbeziehungen zu unseren Partnern und Lieferanten. Das sind zum großen Teil ebenfalls inhabergeführte Unternehmen mit einem Qualitätsanspruch, der ähnlich hoch ist wie unserer.

Sie haben erwähnt, dass Sie kontinuierlich an Ihrem Unternehmen arbeiten. Wie sieht das konkret aus?

Ich habe bei uns vor mittlerweile acht Jahren einen Qualitätszirkel eingeführt, über den ich meine Mitarbeiter in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einbinde. Alle zwei Wochen treffen wir uns und hinterfragen gemeinsam, wie wir uns verbessern können. Unsere Kunden und deren Bedürfnisse stellen wir dabei in den Mittelpunkt. Meine engagierten Mitarbeiter bringen sich da voll ein. Wir suchen Lieferanten, die zu uns passen, oder überlegen, wie wir unser qualitativ hochwertiges Sortiment und unsere Beratungskompetenz weiterentwickeln können. Dabei gehen wir zwar kleine Schritte, schaffen damit aber mit der Zeit große Veränderungen.

Wie wichtig ist es für Sie, Markttrends im Blick zu haben?

Es ist für unseren Erfolg und unsere Zukunft entscheidend zu verstehen, was im Markt passiert und was unsere Kunden bewegt. Ich engagiere mich deshalb im Strategieteam und im Future Store meines Einkaufsverbands. Der Future Store ist ein Denk- und Innovationslabor, in dem Vertreter von Industrie und Handel gemeinsam mit einem Berater den Markt analy-

sieren und Zukunftskonzepte entwickeln und testen. Außerdem arbeite ich mit gleichgesinnten Kollegen in anderen deutschen Städten zusammen, um Erfahrungen auszutauschen und für Inspiration zu sorgen. Als Trendsetter sehe ich uns dennoch nicht, aber wir sind vorne mit dabei!

Wie sieht Ihre Reaktion auf die zunehmende Bedeutung des Internets und des E-Commerce aus?

Ich denke, es ist überlebensnotwendig, im Internet vertreten und dort auch zu finden zu sein. Unsere Kunden können uns auf unserer Website kennenlernen und direkt einen Beratungstermin buchen. Es lohnt sich, regelmäßig online vorbeizuschauen, denn unsere Webseite ist nicht statisch. Wir ergänzen sie regelmäßig mit neuen Blog-Beiträgen rund um das Thema Schlafen. Außerdem sind wir aktiver Partner des Portals Nachtmanufaktur, auf dem sieben Bettenfachhändler regelmäßig Tipps rund um den erholsamen Schlaf veröffentlichen. In unseren Geschäften gehen wir natürlich auch mit der Zeit: Wir können mithilfe von Tablets das komplette Angebot unserer Lieferanten präsentieren.

Das alles ersetzt allerdings nicht unsere individuelle, persönliche Beratung: Im direkten Austausch mit unserem Kunden, bei uns vor Ort oder bei ihm zu Hause, finden wir die für ihn beste Lösung. Das ist eine unserer Stärken. Die andere ist und bleibt unser qualitativ hochwertiges Sortiment mit Produkten von Lieferanten, die wir persönlich kennen und für deren Qualität wir uns verbürgen können.

Und wie geht es weiter? Wie sieht die Zukunft Ihres Unternehmens aus?

Der Markt verändert sich sehr dynamisch. Die Veränderungen der Zukunft werden wir weiterhin mit Schwung aufnehmen, indem wir unsere ‚alten‘, analogen Stärken pflegen und durch neue, auch digitale Angebote sinnvoll ergänzen. Das Ziel ist und bleibt, unseren Kunden einen erholsamen Schlaf zu ermöglichen. Wir kümmern uns einfach um alles, was aus Sicht eines Bettenfachhändlers dazugehört.

Und ganz sicher liegt unsere Zukunft in Göttingen. Ich bin ein Kind dieser charmanten und liebenswerten Stadt und mag sie sehr. Betten Heller ist ein Teil von Göttingen. Deshalb engagiere ich mich hier auch aus Leidenschaft!

Vielen Dank für das Gespräch, Frau Heller.



Zur Person

Susanne Heller führt seit 1999 die Geschäfte von Betten Heller. Nach einer Ausbildung zur Bankkauffrau bei der Deutschen Bank in Göttingen studierte sie an der European Business School im Rheingau sowie in Paris und Arizona (USA) internationale Betriebswirtschaftslehre mit Wirtschaftsenglisch und -französisch. Erste Berufserfahrung sammelte sie im Milka-Marketing in Bremen und beim US-Konzerngüterriesen Procter & Gamble in Prag. In Göttingen engagiert sie sich u. a. beim Innenstadt-Marketing ProCity, im Kirchenvorstand der St.-Albani-Gemeinde und als Partner der Internationalen Handel-Festspiele, indem sie ihr Schaufenster als Bühne zur Verfügung stellt. Susanne Heller hat zwei Kinder, die zurzeit studieren.

www.betten-heller.de
www.nachtmanufaktur.de

Rundum-Service bei Betten Heller

Unser Serviceangebot hat nur ein Ziel: Wir möchten unseren Kunden den Einkauf bei uns so bequem und angenehm wie möglich machen! Hausberatung, Beratung auf Termin, Lieferung und Montage gehören genauso zu unserem Servicepaket wie Bettenwäsche, Federnreinigung und ein Bettencheck.

Der Einkauf bei Betten Heller soll so angenehm und leicht wie möglich sein. Deshalb können unsere Kunden feste Beratungstermine mit uns vereinbaren, die entweder bei uns im Geschäft oder auch beim Kunden zu Hause stattfinden. Beim Beratungstermin zu Hause können unsere Berater gleich prüfen, ob das gegenwärtige Bettsystem noch zum Schläfer passt, gegebenenfalls Anpassungen empfehlen und prüfen, wie das neue Bettsystem ins vorhandene Bett passt. „Wir möchten unseren Kunden die Sicherheit geben, dass

sie bei uns das für sie optimale Bett kaufen, in dem sie entspannt und erholsam schlafen“, erklärt Susanne Heller. „Deshalb sind meine Mitarbeiter so gut ausgebildet und als Spezialisten für rückengerechte Produktberatung zertifiziert. Manche Produkte, wie zum Beispiel Nackenstützkissen, geben wir deshalb sogar zum Ausprobieren mit.“

Wir ruhen erst, wenn unsere Kunden gut schlafen

Unser ausgebildeter Tischler, Uwe Teichmann, liefert und montiert die gekauften Produkte nach genauer Terminabsprache

und nimmt nicht nur sämtliches Verpackungsmaterial, sondern auf Wunsch auch die alte Bettausstattung mit. Und auch nach dem Kauf sind wir von Betten Heller weiterhin für unsere Kunden da, falls zum Beispiel doch etwas nicht passt oder es noch Fragen oder weitere Wünsche gibt.

„Unsere Kunden schätzen diesen Rundum-sorglos-Service sehr, zu dem auch die Bettenwäsche, die Federnreinigung und ein Nähservice gehören. Viele Stammkunden kommen gerne immer wieder zu ‚ihren‘ Betten-Heller-Verkäufern zurück“, sagt Susanne Heller erfreut.



Uwe Teichmann

Ausgebildeter Tischler
Seit 17 Jahren bei Betten Heller
Immer freundlich, ruhig und gelassen
„Geht nicht – gibt’s nicht.“



Heike Sauerland

Schlafexpertin & guter Geist in der Geismar Landstraße
Seit 17 Jahren bei Betten Heller
AGR-Premium zertifiziert
Schläft voller Begeisterung auf Lattoflex



Tino Seifert

Bettsysteme-Fachmann, meist in der Geismar Landstraße
Seit 14 Jahren bei Betten Heller
AGR-Premium zertifiziert
Schwört auf Taschenfederkernmatratzen



Christel Kerl

Geballtes Betten-Heller-Wissen vor und hinter den Kulissen
Seit fast 40 Jahren bei Betten Heller
Erfüllt viele Sonderwünsche



Paul Wiegand

Der Experte fürs Bad (Frottierwaren, Bademäntel)
Seit drei Jahren bei Betten Heller
AGR-Premium zertifiziert
Charmant & zuvorkommend



Uwe Jacob

Ausgewiesener Experte für Stepp- und Zudecken
Seit knapp 30 Jahren bei Betten Heller
AGR-Premium zertifiziert
Erinnert sich auch noch nach Jahren an seine Kunden

„Die Wünsche und das Feedback unserer Kunden sind uns besonders wichtig! Sprechen Sie uns an – gemeinsam finden wir für alles eine Lösung!“



Felix Büermann

Der Allrounder – auch für die Kundenberatung zu Hause
Seit drei Jahren bei Betten Heller
AGR-Premium zertifiziert
Experte für motorische Komfortrahmen und Pflegebetten



Karin Hallas

Die Allrounderin mit Wissen in allen Warengruppen
Seit 16 Jahren bei Betten Heller
Einfühlsame Wohlfühlberaterin



Bettina Grabitz

Branchenerfahrene Expertin
Seit einem Jahr bei Betten Heller
Starke Unterstützung des Teams

**Ausgeschlafen:**

Betten-Heller-Schlafexperten finden immer die individuell passende Betausstattung.

Testberichte wie zum Beispiel die von Stiftung Warentest zu verlassen, hält Heller ebenfalls für falsch. „Die Testergebnisse liefern Indikatoren zur grundsätzlichen Qualität eines Produktes. Doch ob ein Bett zu den individuellen Bedürfnissen eines Schläfers passt, kann man den Testergebnissen natürlich nicht entnehmen.“

Beratungen bei Betten Heller beginnen daher mit einem ausführlichen Gespräch, in dem viele Informationen über den Kunden gesammelt und alle Aspekte des erholsamen Schlafs berücksichtigt werden. Auf dieser Basis und mit den Ergebnissen der Körpervermessung empfehlen die Experten dann die richtige Betausstattung. Dazu braucht man viel Erfahrung und regelmäßige Fortbildungen, um stets auf dem neuesten Stand von Ergonomie und Schlafforschung zu sein. Daher sind fünf Betten-Heller-Berater als Spezialisten für rückengerechte Produktberatung zertifiziert. Dieser von der Aktion Gesunder Rücken e.V. (AGR) angebotene Lehrgang

ist von der staatlichen Zentralstelle für Fernunterricht anerkannt. „Unsere Schlafberater berücksichtigen bei der Zusammenstellung des Bettes für unsere Kunden alle wichtigen Komponenten und die persönlichen Eigenschaften der Schläfer. So können unsere Kunden sicher sein, das für sie optimale Bett zu kaufen.“ Und dazu gehören neben Matratze und Unter-

federung auch das richtige Kopfkissen für eine entspannte Lagerung des sensiblen Schulter-Nacken-Bereichs sowie der Matratzenbezug und eine auf die Jahreszeit abgestimmte Zudecke. Bestens gerüstet können Betten-Heller-Kunden dann nicht nur auf einen erholsamen, gesunden Schlaf hoffen, sondern vor allem auf einen Tag voller Energie und Lebensfreude!

Der Tag entscheidet sich nachts

Warum erholsamer Schlaf so wichtig ist, was ein Bett dazu beitragen kann und worauf man beim Bettenkauf achten sollte – die Schlaf-Experten von Betten Heller haben auf diese Fragen die richtigen Antworten.

In unserer Leistungsgesellschaft gilt als effizient, leistungsstark und beispielhaft aktiv, wer mit wenig Schlaf auskommt. Doch das ist eine Fehleinschätzung. Auf Dauer ist derjenige leistungsfähiger, der ausreichend lange schläft. Der Tag entscheidet sich nachts: Die Zellregeneration in Muskeln, Knochen und Organen sowie der Stoffwechsel laufen auf Hochtouren, wenn wir schlafen. Nervenzellen im Gehirn vernetzen sich und speichern so das Erlernte und Erlebte im Langzeitgedächtnis ab, neu gebildete Antikörper stärken das

Immunsystem. Schlafen wir schlecht oder zu kurz, finden diese Prozesse nur unvollständig statt – mit negativen Auswirkungen auf das Wohlbefinden am Tag oder sogar auf die Gesundheit. Medizinische Studien belegen, dass es einen Zusammenhang zwischen zu wenig Schlaf oder dauerhaften Schlafproblemen und dem erhöhten Risiko, an Diabetes, Bluthochdruck oder Herz-Kreislauf-Leiden zu erkranken, gibt.

Doch was kann das Bett zum erholsamen Schlaf beitragen? Sehr viel, wissen die Schlaf-Experten von Betten Heller.

„Nur wer nachts entspannt und druckentlastet liegt, kann tief schlafen, sich regenerieren und morgens erholt aufwachen“, betont Susanne Heller, die Inhaberin von Betten Heller. Allerdings gibt es auf die Frage, wie das perfekte Bett aussieht, keine pauschal richtige Antwort. Die Menschen unterscheiden sich in Größe, Gewicht und dessen Verteilung, Allergien, Wärmebedürfnis, der Neigung zu schwitzen oder anderen gesundheitlichen Problemen. „Die neuen One-fits-all-Einheitsmatratzen sind daher tatsächlich nur für wenige Schläfer gut geeignet“, so Heller. Sich bei der Auswahl des richtigen Bettes nur auf



Umfassend: Dank der qualifizierten Beratung bleiben bei Betten Heller keine Fragen offen.



elegante

www.elegante.de



CENTA-STAR
the bed company

www.centa-star.com



FORMESSE

www.formesse.de



rummel
matratzen

www.rummel-matratzen.de



lattoflex

www.lattoflex.com



bassetti

www.zucchibassetti.com/de



Rob. Arthur Stoll GmbH
Bettfedern- und Daunenfabrik Aschaffenburg

www.bettfedernfabrik-stoll.de



RÖWA
FASZINATION BETT

www.roewa.de



WERKMEISTER

www.werkmeister-schlafkultur.de

