

# 30 Jahre: Persönlich und individuell

## Nürnberger Spath Printware + Service GmbH & Co. KG startete erfolgreich mit MPS durch

**T**raditionsbewusstsein und markgerechte Entwicklung – langjähriges Stammpersonal und frisches Blut durch junge Mitarbeiter. Dieser Mix garantiert den Erfolg bei Spath Printware + Service GmbH & Co. KG, bindet 3.500 Stammkunden und ermöglicht dem Nürnberger Fachhandelshaus im Oktober 2017 mit 35 Mitarbeitern das 30-jährige Bestehen zu feiern.

Gestartet wurde im Frankenland 1987 klein und überschaubar. Corinna Spath gründete unter dem Namen CGS einen Vertrieb für Farbbänder mit telefonischer Kundenbetreuung und sechs Mitarbeitern. Nur zwei Jahre später erfolgt die Umbenennung in Spath Printware. Das Sortiment Farbbänder war schon längst erweitert um Toner und Tinte und sehr bald folgten Supplies für Plotter, Sicherungsmedien und schließlich – um den Kunden alles aus einer Hand zu bieten – auch Officesupplies. Eine Kernkompetenz des Unternehmens waren von Anfang an alternative Toner und Tinten, die inzwischen viele Jahre und sehr erfolgreich als Eigenmarke vertrieben werden. Und zwar unter dem Markennamen Spath Printware + Service®, weil das Unternehmen mit seinem Namen zu 100 Prozent hinter der Qualität der Premiummarke steht.

### Persönliche Betreuung ist maßgeblich

Das galt schon immer, denn auch der Vertrieb über das Telefon erfolgte und erfolgt immer durch feste Ansprechpartnerteams für alle Kunden und auf der Basis von fundiertem Wissen um die Bedürfnisse der Kunden. Seit vier Jahren versteht sich Spath Printware + Service als Lösungsanbieter für Managed Print Services (MPS) und antwortet damit auf die steigende Nachfrage für Druckkonzeptlösungen. In guter Zusammenarbeit mit den Herstellerpartnern und mit der bei Spath üb-



Seit 30 Jahren dabei: Geschäftsführerin Corinna Spath

lichen gründlichen Vorplanung des neuen Portfolios – konnte diese wesentliche Erweiterung des Angebots erfolgreich gemeistert werden. „Inzwischen ist es völlig normal, dass wir neben der Betreuung am Telefon auch regelmäßig bei Kunden vor Ort sind um zu analysieren und Konzepte zu planen“, so Frau Spath. „Die Nachfrage nach unseren umfassenden Konzeptlösungen ist inzwischen sehr hoch, so dass unsere Leistungen und Optionen in den kommenden Jahren kontinuierlich weiter entwickelt werden“. Obwohl die Konkurrenz gerade in Sachen MPS groß ist, vertraut man bei Spath auch hier auf die bewährte Strategie aus persönlicher Betreuung und umfangreichem Wissen um jeden Kunden – und die geht auf. „Unsere Kunden haben feste Ansprechpartner, die über alles Bescheid wissen. Zudem ist unser Technikteam zugleich auch Vertrieb und nach dem Rollout Hotline. Denn nur ein Mitarbeiter, der das technische KnowHow genau so wie das Wissen um den jeweiligen Kunden hat, kann den Kunden für uns begeistern.“ Die Entscheider in den Unternehmen – Spath betreut ausschließlich Businesskunden – finden das gut. Corinna Spath: „Sie schätzen unseren Familienbetrieb, die persönliche Betreuung, die langjährigen Mitarbeiter und nicht zuletzt unsere Bereitschaft individuelle Lösungen gemeinsam zu finden.“

### Netzwerken für mehr Kundenservice

Der persönliche Kontakt ist bis heute ein wesentlicher Teil des Erfolgskonzepts: In den kürzlich um 400 Quadratmeter erweiterten Nürnberger Geschäftsräumen befindet sich auch ein gut frequentierter Showroom. „Es ist für die Kunden

immens wichtig, nicht nur die Hardware sondern vor allem uns vor Ort zu erleben und die Mitarbeiter und das Betriebsklima kennenzulernen“, betont Spath.

Für bestimmte technische Leistungen greift das Nürnberger Fachhandelshaus zudem auf einen IT-Spezialisten zurück, der auch bei den MPS-Projekten mit vor Ort ist. Netzwerken ist für Corinna Spath sowieso ein großes Thema: Für technische und IT-Dienstleistungen greift sie gern auf ihr Büroring-Netzwerk zurück. Die Genossenschaft ist auch für die Lieferung von Officesupplies erste Adresse im Hause Spath – und eine große administrative Erleichterung.

Darüber hinaus setzt Spath vom ersten Tag an auf Ausbildung im eigenen Haus. Bis heute haben 90 Azubis bei Spath gelernt, viele wurden übernommen. „Für uns ist das ein wichtiger Baustein unserer hohen Kundenorientierung“, sagt Spath. Wir nehmen uns viel Zeit für die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter, weil wir wissen, dass unsere Kunden so immer die optimale Betreuung erhalten. Wir nehmen die Ansprüche unserer Kunden sehr ernst.“ Deshalb werden alle Analysen und Konzeptplanungen bis hin zum Rollout von den eigenen Mitarbeitern des Unternehmens durchgeführt. Bis hin zur Einweisung der Kunden-Mitarbeiter in die neuen Systeme. „Eine fachlich gute und individuelle Einweisung ist die Basis für eine langjährige Zusammenarbeit die alle zufrieden stellt“, betont Spath. Eine große Bandbreite gilt in Nürnberg nicht nur für die Leistungen, sondern auch für den Kundenstamm. „Ein breites Fundament sichert den Bestand“, stellt Spath fest. „Und es bietet Sicherheit für unsere Kunden und Mitarbeiter. Deshalb setzen wir nicht auf wenige Großkunden, sondern betreuen jedes Unternehmen, vom Zwei-Mann-Büro bis zur mittelständischen Firmengruppe.“

### Nachfolge ist gesichert

Für die Zukunft ist neben dem Ausbau des MPS-Geschäfts auch die Nachfolge wichtig – und die ist bei Spath gesichert. Mit Anja Wachter trat 2015 eine langjährige Mitarbeiterin die Geschäftsführung an, eine weitere Einstellung in der Unternehmensspitze ist für 2017 geplant. Darüber hinaus soll die interne IT-Abteilung weiter ausgebaut werden, um den Kunden das zu bieten, wofür Spath steht: Alles aus einer Hand, mit persönlicher Betreuung und langjährigem Stammpersonal.



Teamsache: Mit 35 Mitarbeitern betreut Spath Business-Kunden aus allen Branchen