

# GLASWELT VOR ORT: GLAS STEBANI IN ESSEN

## Einer der größten Glaser im Revier



Im Ruhrgebiet, mit rund 5 Mio. Einwohnern, gehört Glas Stebani nach Umfrage des Wirtschaftsmagazins „Revier Manager“ zu den größten Glasereien. „Darauf sind wir ziemlich stolz“, so Tim Stebani, der die Firma gemeinsam mit seinem Vater Klaus leitet. Dass der Betrieb heute stark expandiert, liegt mit daran, dass seine Angebote dort ansetzen, wo Standardlösungen aufhören.

– Einen großen Einfluß auf die Firmenentwicklung hatte der Einstieg von Tim Stebani nach seiner 2010 abgeschlossenen Technikerausbildung. Unter dem Dach der elterlichen Glaserei gründete er die Glas Stebani Systems GmbH. Damals wollte er sich mit eigenen Ideen im hochwertigen Glasbau von der Elterngeneration absetzen. Die „jungen Wilden“ in der Systems GmbH haben den Betrieb mit entsprechender Verantwortung konzipiert und als eigenes Profit-Center etabliert. Dieses Modell sollte einen Generationenkonflikt vermeiden. Ist das Konzept aufgegangen?

Tim Stebani formuliert es so: „Absolut! Das können wir rückblickend nur unterstreichen. Mit der Idee, die Kompetenzen im Betrieb zu verteilen und entsprechend gezielt zu bündeln, waren wir sehr erfolgreich. Das Wachstum der letzten Jahre führte dazu, dass der alte Standort aus allen Nähten platzte. Dort konnten wir personell nicht weiter aufstocken und auch den Kunden unsere Produkte und Glaseinbauten nicht ansprechend präsentieren.“

Dazu ergänzt Vater Klaus Stebani: „Wir brauchten also mehr Raum, und mit Blick auf die Zukunft war ein moderner Neubau mit großer Ausstellung notwendig.“ Die Entscheidung, noch einmal groß zu investieren, fiel ihm dabei leichter, da er von seinem Sohn die Zusage hatte, dass Tim die Firma auf jeden Fall weiterführen wird. Heute findet man Glas Stebani in den neuen Räumen mit Werkstatt, Büros und großer Ausstellung im Essener Norden, in der Nähe des Stadthafens.

## Nur noch ein Unternehmen

In dem repräsentativen Neubau mit 240 m<sup>2</sup> großer Ausstellung sind heute 26 Mitarbeiter beschäftigt. Praktisch zeitgleich mit dem Umzug wurde die Service + Systems GmbH wieder in die Glas Stebani GmbH integriert.

Natürlich waren mit diesem Schritt die typischen Konflikte zwischen Jung und Alt nicht aus der Welt geschafft. Aus unternehmerischer Sicht machte die Integration aber Sinn, auch mit Blick auf die Kunden, die heute von einer Firma bedient werden. Das gemeinsame Ziel, das Sohn und Vater – trotz manchmal unterschiedlicher Meinung – immer vor Augen haben lautet: Immer das Beste für den Kunden zu leisten und die Firma immer weiter nach vorne zu bringen und auszubauen. Eine wichtige Basis für die erfolgreiche Zusammenarbeit auf Augenhöhe ist dabei die klare Aufteilung der Zuständigkeiten.



**Sohn und Vater ein starkes Team: Tim Stebani (l.) und Vater Klaus leiten heute gemeinsam die Glaserei.**

Vater Klaus Stebani ist heute für die Bereiche Dienstleistung und Handel zuständig, Tim kümmert sich um die technische Planung und Abwicklung der Projekte.

Die Firma ist mit ihrem Angebot sehr breit aufgestellt und bietet Kunden alle Leistungen rund um den Werkstoff Glas sowie auch Metall- und Holzarbeiten. Die Produktpalette reicht dabei von Fassadengläsern über den kompletten Interieurbereich mit gläsernen Türen, Ganzglasduschen, Glas- und Schiebewänden bis zu Spezialgläsern – also praktisch vom Standard-ISO-Fenster bis hin zur vollautomatischen Automatiktür.

Genau diese breite Fächerung ist die Stärke von Glas Stebani. 16 Monteure sind täglich bei den Kunden vor Ort, um die Glasanwendungen einzubauen.

Die Kundenstruktur ist dabei sehr breit gefächert. Manchmal sind es große Objekte mit mehreren hundert Glasduschen, mal ist es ein Eigenheim, das es auszustatten gilt. Etwa 30 Prozent der Kunden sind heute private Bauherren, die größtenteils über ihren Architekten den Weg zu Stebani finden. Andere Kunden sind typische Weiterverarbeiter wie Schreiner oder kleinere Metallbauer.

Dabei setzt Stebani mit seinem Angebot immer dort an, wo die Standardlösungen aufhören. „Nehmen wir als Beispiel eine Ganzglasdusche: Direkt gegenüber unserer Firma befindet sich ein großer Baumarkt, der natürlich auch Glasduschen in den Standardmaßen 90 x 90 cm führt. Wird es aber kompliziert, weil der Kunde ein Individualmaß benötigt oder die neue Dusche unter einer Dachschräge eingepasst werden muss, hat er mit dem Baumarktangebot meist ein Problem.“



Was heute Sicherheitsgläser leisten können, wird dem Endkunden in der Ausstellung von Stebani anschaulich demonstriert

Oder der Kunde möchte anstatt des serienmäßigen Duschtürknoepfes lieber eine Griffstange haben. Entweder muss er beim Baumarkt mehrere Wochen auf die Bearbeitung der Gläser warten oder er kommt zu uns. Wir helfen ihm sofort“, sagt Tim Stebani selbstbewusst.

## Individuell, schnell und zuverlässig

Kurze Lieferzeiten und individuelle Lösungen sind ein Wettbewerbsvorteil, den der Mittelständler zu nutzen weiß: Glas Stebani hat sich darauf spezialisiert, seine Angebote für Kunden so individuell wie möglich zusammenzustellen und dabei z. B. bei Ganzglasduschen nicht unbedingt auf die Komplettangebote der Lieferanten zurückzugreifen, obwohl dies oft möglich wäre. Häufig sind die Komplettangebote sogar teurer als die individuelle Konfektionierung.

In der Firma wird jeder einzelne Auftrag immer kundenindividuell geplant und dann in der Werkstatt zusammengestellt. Sobald das „Paket“ vollständig ist, wird es ausgeliefert und direkt montiert. So werde garantiert, dass nichts fehlt und alles in der Qualität ist, die dem Kunden zugesagt wurde.

Der Erfolg gibt Stebani recht, denn mehr und mehr setzen die Kunden heute auf hochwertige und individuelle Lösungen, die exakt auf ihre Bedürfnisse hin zugeschnitten sind.

Dabei hat sich als Vorteil erwiesen, dass die Glaser aus Essen seit einigen Jahren auch Dorma-Systempartner sind und so auf das gesamte Beschlagsortiment des Anbieters zugreifen können.

Tim Stebani: „Mit Dorma können wir zur Ganzglastür im Laserdesign auch direkt den passende Magnetantrieb oder die komplette Schiebetürlösung bzw. das Duschesystem mit allen hochwertigen Beschlagskomponenten anbieten.



In der Ausstellung wird dem Kunden anhand verschiedener Einbausituationen sowie einer Reihe von Material- und Produktpräsentationen vermittelt, was heute mit Glas umsetzbar ist.

Das individuelle Angebot wird auch honoriert: „Der Preis ist dann oft nicht mehr das finale Argument. Wir stellen immer wieder fest, dass es das Gesamtangebot ist, das uns den Zuschlag bringt. Dieses Angebot setzt sich aus den hochwertigen und individuellen Glasprodukten mit darauf abgestimmten Zusatzkomponenten plus einen umfassenden Service zusammen. Unser Service beinhaltet die Beratung in der

Ausstellung und reicht bis hin zur

kompletten Planung am Rechner“, berichtet Tim Stebani weiter.

Viele neue Kunden, vor allem in der Region, werden aber auch über den 24-Stunden-Notdienst gewonnen. Wenn irgendwo eine Glasscheibe bricht, sei es durch Sturm oder durch Vandalismus, ist Soforthilfe gefragt. Deshalb stehen bei Glas Stebani rund um die Uhr zwei Monteure bereit, die sofort ausrücken, „wenn es brennt“.

Darüber hinaus verfügt der Glasverarbeiter über ein Netzwerk an weiteren qualifizierten Partnern, um auch bundesweit flächendeckend Notdienste anbieten zu können. Diese deutschlandweite Dienstleistung war Voraussetzung, um beispielsweise auch für die Starbucks-Filialien in Deutschland den Glas-Service zu übernehmen.

## Social Media als Schlüssel zum Kunden

Eine bedeutende Investition in die Zukunft war die Einrichtung der neuen Ausstellung. Nur hier lässt sich einem Kunden wirklich vermitteln, was mit Glas möglich ist und wie vielseitig sich dieser Werkstoff einsetzen lässt. Der Blick in einen Prospekt oder auf die Website reicht da nicht aus.



**Der Neubau von Stebani Glas in Essen fungiert bei Tag und Nacht wie ein großes Schaufenster.**

Durch die vielen privaten Endkunden haben für Glas Stebani die sozialen Medien bei der Kundenansprache enorm an Bedeutung gewonnen, da auch viele Anfragen speziell über diese Kanäle gestellt werden. Eine Mitarbeiterin wurde eingestellt, um sich fast ausschließlich um die Aktualisierung der Website sowie die Kommunikation über Google, Twitter oder Facebook zu kümmern.

Darüber hinaus muss man als Firma sofort reagieren können, sagt Tim Stebani, wenn ein Kunde im Netz beispielsweise eine Leistung von uns kommentiert.

Wenn es ein Lob ist, ist dies natürlich immer eine gute Sache. Doch es könnte ja auch einmal sein, dass ein Kunde nicht so zufrieden ist, weil er vielleicht wegen Lieferschwierigkeiten etwas länger auf seine neue Dusche warten musste.

In diesem Fall ist es gut, immer zu wissen, was geschrieben wird, um entsprechend reagieren zu können.

Auf der Website findet der Kunde auch Tools, wie den Isolierglas-Rechner „Energiesparen mit Glas“. Gerade der Energiesparrechner zahlt sich aus, denn hiermit lassen sich Kunden dazu animieren, über den Kauf neuer, besserer Fenster nachzudenken.



## **Klare Strategie vor Augen**

Dass Glas Stebani ( [www.glasstebani.de](http://www.glasstebani.de) ) heute zu den großen Glasern im Ruhrgebiet zählt, kommt nicht von ungefähr. Mit der klaren Strategie, die individuellen Kundenwünsche in den Vordergrund zu stellen und hochwertig umzusetzen, hat sich die Firma in den letzten Jahren eine starke Marktstellung erarbeitet.

Und wie geht es weiter? Künftig wird Glas als Design- und Funktionselement weiter an Bedeutung gewinnen, da sind sich Vater und Sohn Stebani sicher. Und je komplexer die Lösungen werden, umso größer ist die Chance, für spezialisierte Betriebe wie Glas Stebani, sich im Markt zu behaupten, denn die Kluft zwischen Standard- und Individuallösung wird eher größer als kleiner. „Wir haben uns für die individuelle Kundenansprache entschieden und setzen auf Qualität, und diesen Weg werden wir in Zukunft weiter gehen“.—

**Matthias Fischer**