



Im Kundenportrait: Boris Thomas

Wie Lattoflex eine Existenzkrise überwindet und den Umsatz verdoppelt

Ausgearbeitet von Agnes Anna Jarosch

März 2015

Inhaltsübersicht

1. Anleitung: Wie Sie dieses Kundenportrait nutzen, um sich als Mentor zu positionieren
2. Haltung: So denken Ihren Kunden
3. Testimonials für die Werbung: So werden Sie als Mentor wahrgenommen
4. Helden-Story / Kundenportrait

**1. Anleitung: Wie Sie dieses Kundenportrait nutzen,
um sich als Mentor zu positionieren**

Verwendungsmöglichkeiten der gesamten Erfolgsgeschichte

Die erfolgreichsten Unternehmen haben die treuesten, besten oder coolsten Kunden. Zeigen Sie potentiellen Kunden, wer Ihre Helden sind und welche Erfolge Sie als Mentor zu verzeichnen haben. Dazu gibt es diverse Möglichkeiten. Ideen, Anregungen und Beispiele:

- Erstellen Sie ein „Heldenportal“ auf Ihrer Internetseite und veröffentlichen Sie die Erfolgsgeschichten Ihrer Kunden, an denen Sie als Mentor beteiligt sind.
- Kommunizieren Sie die Erfolgsgeschichten in Newslettern und in Blogs.
- Veröffentlichen Sie die die Erfolgsgeschichten in Kundenzeitschriften, Jubiläumsheften und redaktionellen Imagebroschüren.
- Erstellen Sie auf Basis dieser Erfolgsgeschichten ein Imagevideo, das Sie als Mentor Ihrer Kunden portraitiert.
- Erstellen Sie auf Basis dieser Erfolgsgeschichten ein Erklärvideo, das Sie als Mentor Ihrer Kunden portraitiert.
- Bieten Sie dem portraitierten Kunden an, die Erfolgsgeschichte zu verwenden und zu publizieren.
- Leiten Sie die Erfolgsgeschichte an Ihre Werbe- und Internetagenturen weiter, damit diese intuitiv erfassen können, wer sie als Mentor sind.

Verwendungsmöglichkeiten von Auszügen der Erfolgsgeschichte

- Nutzen Sie starke Aussagen und Testimonials für Ihre Print- und Onlinewerbung.
- Teasern Sie die Erfolgsgeschichte in Blogs und Newslettern an und verweisen Sie auf Ihre Homepage.
- Teasern Sie die Erfolgsgeschichte in Social-Media-Kanälen an und verweisen Sie auf Ihre Homepage.
- Bewerben Sie einzelne Produkte und Dienstleistungen mit passenden Auszügen aus der Erfolgsgeschichte.

Mein Tipp: Starten Sie mit den Ideen, die für Sie leicht umzusetzen sind. Gern unterstützen wir Sie dabei!

2. Haltung: So denken Ihre Kunden

Portrait von Boris Thomas in Stichworten

- Entscheidungswille: *„Ich wäre ein grottenschlechter Angestellter und bin absolut nicht bosstauglich. Dazu mach ich zu gern mein Ding!“*
- Mut: Boris Thomas setzt auf die Winx-Technologie und wird als Interpreneur des Jahres 2012 ausgezeichnet.
- Gesunde Sturheit: Boris Thomas bleibt bei seinem eigenwilligen Flyer, auch wenn alle Agenturen entsetzt sind.
- Eroberer: Aus Bremervörde in die ganze Welt!
- Selbstbewusstsein und Identität: *„Wir sind die Erfinder des Lattenrostes, doch wir sind keine Matratzenverkäufer. Wir sind Spezialisten für gesundes Schlafen und wir sind Problemlöser. Wenn der Kunde Rückenschmerzen hat, haben wir die Lösung.“*
- Lust an Weiterbildung: Boris Thomas bleibt durch die Unternehmer-Coachings und den Platinum-Club am Ball.

3. Zitate, Testimonials & Werbeaussagen

Starke Aussagen für die Werbung

- Boris Thomas hört er einen Vortrag von Alexander Christiani zum Thema Positionierung und ist begeistert. *„Mit dem muss ich sprechen!“*
- Begegnung mit dem Mentor: In diesem Moment ahnt er noch nicht, dass er den Lattoflex-Umsatz in 7 Jahren mehr als verdoppeln wird.
- *Das 1000-Augen-Modell von Alexander Christiani hat uns wieder auf Erfolgskurs gebracht“*
- *„Alexander Christiani hat uns in vielerlei Hinsicht geholfen. Ein Meilenstein war, dass er das Verkaufsdrehbuch und den Leitfaden für die Verkäufer in den Fachgeschäften geschrieben hat.“*
- *„Das Verkaufsdrehbuch hatte Sofortwirkung. Innerhalb von 6 Wochen erhöhten sich die Umsätze deutschlandweit um 18%. So schnell ging das.“*
- Mithilfe von Christiani findet Lattoflex seine Identität wieder. *„Wir sind die Erfinder des Lattenrostes, doch wir sind keine Matratzenverkäufer. Wir sind Spezialisten für gesundes Schlafen und wir sind Problemlöser. Wenn der Kunde Rückenschmerzen hat, haben wir die Lösung.“*
- *„Nach einem Unternehmer-Coaching bei Alexander Christiani habe ich ein Video zum Thema Rückenschmerzen hochgeladen. Den Clip habe ich mit ganz einfachen Mitteln im Handumdrehen selbst gemacht. Innerhalb weniger Tage hatte ich 16.000 Klicks!“*
- *„Im Moment sind wir voll im Rausch und kommen mit den Lieferungen gar nicht nach.“ berichtet Thomas. „Dieser Januar war der erfolgreichste seit Bestehen der Statistik – mit 45 Prozent Plus. Der erfolgreichste Februar der Statistik zeichnet sich schon ab.“*
- Trotz des Erfolgs bleibt Boris Thomas weiterhin am Ball und besucht die Coachingtage und den Platinum-Club von Alexander Christiani. *„Da bekomme ich immer neue Inspirationen, Impulse und Ideen. Der Austausch hilft mir bei der Umsetzung.“*

3. Kundenportrait

Wie unsere Kunden denken

Im Portrait: Boris Thomas

„Das 1000-Augen-Modell von Alexander Christiani hat uns wieder auf Erfolgskurs gebracht“



Boris Thomas, Inhaber und Geschäftsführer Lattoflex

Ganz schön ausgeschlafen

Wie Lattoflex eine Existenzkrise überwindet und den Umsatz verdoppelt

Bremervörde in Norddeutschland. Beschaulich wirkt das Städtchen mit den rund 19.000 Einwohnern. Kaum vorstellbar, dass hier nicht nur die Ursprungsgeschichte des Lattenrostes zu finden ist, sondern auch eine kreative Elite der Schlafforschung. Hier tüfteln und werkeln Profis an dem gesunden Schlaf der Zukunft.

Ich spreche mit Boris Thomas, Inhaber und Geschäftsführer von Lattoflex. Auf den ersten Blick wirkt er typisch nordfriesisch: Groß, blond, bodenständig. Wer ihn kennenlernt, entdeckt schnell weitere Facetten und spürt Weltoffenheit, Entdeckerdrang und Entscheidungswillen. Offen gesteht er: *„Ich wäre ein grottenschlechter Angestellter und bin absolut nicht bosstauglich. Dazu mach ich zu gern mein Ding!“*

Heute: Mentor für gesunden Schlaf

„Sein Ding“ ist es unter anderem, Schlafprobleme zu lösen. Falls Sie auf einem Lattenrost schlafen, haben Sie direkte Berührungspunkte mit Boris Thomas. Sein Opa ist der kluge Kopf, der 1956 den Lattenrost erfunden hat. In dritter Generation führt Boris Thomas das Familienunternehmen in Bremervörde mit viel Leidenschaft weiter.

Lattoflex macht hochwertige Bettensysteme, die Menschen mit Rückenschmerzen helfen, besser zu schlafen. Das bestätigen unzählige zufriedene Kunden. Der heutige Erfolg ist hart verdient, denn die Geschäfte liefen nicht immer so rund.

Früher: Ein Matratzenhersteller von vielen

1991. Als Boris Thomas die Verantwortung für Lattoflex übernimmt, kann er sich nicht in das gemachte Bett legen. Der Patentschutz für das Holzlattenrost läuft aus, Massenanbieter und Discounter drängen auf den Markt und die Matratzenpreise fallen ins bodenlose. Bei seiner wichtigsten Produktionslinie gibt es Qualitätsprobleme, Kunden stornieren die Bestellungen. Der Umsatz halbiert sich. Lattoflex in der Sinnkrise.

„Wir hatten ein Vertrauensproblem. Wir hatten ein Marketingproblem. Und wir hatten ein Preisproblem“ fasst Boris Thomas die Misere zusammen. *„Wir hatten unsere Markenidentität komplett verloren. Was ist unsere Botschaft? Was ist unsere Story? Wir wussten es nicht.“* Der Unternehmer macht sich auf, antworten auf diese Fragen zu finden.

Die richtige Positionierung mit Alexander Christiani

Im Leben gibt es bekanntlich keine Zufälle. Genau zur rechten Zeit hört er einen Vortrag von Alexander Christiani zum Thema Positionierung und ist begeistert. „Mit dem muss ich sprechen“ denkt er und vereinbart sofort einen Termin zum Einzelcoaching. In diesem Moment ahnt er noch nicht, dass er den Lattoflex-Umsatz in 7 Jahren mehr als verdoppeln wird.

„Doch ich muss weiter ausholen“ erklärt Boris Thomas. „Ich hatte so einen Flyer kreiert. Der war optisch nicht schön, aber er funktionierte bombastisch. Die Kunden kamen samt Flyer in der Hand in den Bettenfachhandel. Doch alle Werbeagenturen waren von meinem Prospekt entsetzt. Sie kreierten stattdessen ästhetisch schöne Flyer, die aber nicht funktionierten. Die Kunden blieben fern.“

Und dann kommt der entscheidende Moment. Boris Thomas zückt seinen Flyer und drückt ihn Alexander Christiani wortlos in der Hand. Kritisch begutachtet Christiani das eigentümliche Werbemittel, hebt den Blick und schweigt. Dann sagt er: „Wow. Mein Kompliment. Das ist das großartigste, was ich seit langem gesehen habe.“ Beide Männer blicken sich an und Thomas sagt: „Sie sind engagiert.“

Einzelschritte zum Erfolg

Eine glückliche Entscheidung, denn seitdem geht es mit Lattoflex bergauf. „Das 1000-Augen-Modell von Alexander Christiani hat uns wieder auf Erfolgskurs gebracht“ sagt Boris Thomas. „Alexander Christiani hat uns in vielerlei Hinsicht geholfen. Ein Meilenstein war, dass er das Verkaufsdrehbuch und den Leitfaden für die Verkäufer in den Fachgeschäften geschrieben hat.“ Christiani untersucht, was die erfolgreichen Lattoflex-Verkäufer im Gegensatz zu den erfolglosen besser machen. Er analysiert die Sprachmuster, die Argumente und schreibt

das Drehbuch, mit dem die Verkäufer neu geschult werden.

„Das Verkaufsdrehbuch hatte Sofortwirkung. Innerhalb von nur 6 Wochen erhöhten sich die Umsätze deutschlandweit um 18 Prozent! So schnell ging das.“ Mithilfe von Christiani findet Lattoflex seine Identität wieder. „Wir sind die Erfinder des Lattenrostes, doch wir sind keine Matratzenverkäufer. Wir sind Spezialisten für gesundes Schlafen und wir sind Problemlöser. Wenn der Kunde Rückenschmerzen hat, haben wir die Lösung.“

Mut wird belohnt: Entrepreneur des Jahres

Diese neue Positionierung nimmt Thomas ernst. Er ist Mitglied in der Deutschen Gesellschaft für Schlafforschung und Schlafmedizin und arbeitet bei Lattoflex eng mit Orthopäden und Schlaflaboren zusammen. Natürlich ist er zuhause selbst Testschläfer der neuen Lattoflex-Systeme. Gewisser Weise arbeitet Boris Thomas sogar im Schlaf. 2012 bekommt er sogar die Auszeichnung "Entrepreneur des Jahres" – zu Recht. Entscheidungsfreudig investiert er in die neue Winx-Technologie, die den Lattenrost ablöst und dem Unternehmen eine Marktnische sichert.

Auch in anderen Bereichen ist Thomas mutig. Enthusiastisch berichtet er: „Nach einem Unternehmer-Coaching bei Alexander Christiani habe ich ein Video zum Thema Rückenschmerzen hochgeladen. Den Clip habe ich mit ganz einfachen Mitteln im Handumdrehen selbst gemacht. Innerhalb weniger Tage hatte ich 16.000 Klicks!“

Aus Bremervörde in die ganze Welt

Längst hat sich Lattoflex aufgemacht, um die globalen Märkte mit gesundem Schlaf zu versorgen. „Im Moment sind wir voll im Rausch und kommen mit den Lieferungen gar nicht nach.“ berichtet Thomas. „Dieser Januar war der erfolgreichste seit Bestehen der Statistik – mit 45 Prozent Plus. Der erfolgreichste Februar der Statistik zeichnet sich schon ab.“

Wie Boris Thomas am Ball bleibt

Trotz des Erfolgs bleibt Boris Thomas weiterhin am Ball und besucht die Coachingtage und den Platinum-Club von Alexander Christiani. *„Da bekomme ich immer neue Inspirationen, Impulse und Ideen. Der Austausch hilft mir bei der Umsetzung.“*

Impulse holt er sich der übrigens auf vielfältige Weise, zum Beispiel beim bevorstehenden Ziel, den Kilimandscharo zu besteigen. Dabei wünschen wir dem Vollblut-Unternehmer aus Bremervörde viel Erfolg!

(März 2015 – das Interview führte Agnes Anna Jarosch)