

WORLD WORK

No3



by **Häcker**
kitchen.germanMade.

KITCHEN STRAIGHT TO THE POINT.



LA CUISINE À POINT.

Häcker
kitchen.germanMade.

BLAUPUNKT

Dear Readers,

For the kitchen industry the same applies as that which is becoming increasingly important also in football, namely "after the game is before the game". We have only just closed the doors of our highly successful company trade fair and now we are already preparing for the LivingKitchen. Even though we had more than 7,000 visitors at our show, we would like to use this issue of WORK magazine to offer you a review of our latest products and features. We also report on how many employees are needed in the run up to and during the trade fair to help ensure it is a success and who mostly work unseen. So, take a look with me behind the scenes and immerse yourself in a world defined by project planners and time slots which are becoming increasingly smaller as well as by the goal of fulfilling all the tasks as perfectly as possible so that they are not even noticeable for our guests. Of course we also take you into the big, wide (Häcker) world in this issue and show you how designers and architects in India are learning about our innovations at a big festival. We also visit our suppliers in our small parts department which doesn't really deserve this name due to its size and significance. Here, vast amounts of materials and parts are logistically processed, stored, sorted, packaged and allocated to the individual kitchens. As you can see, the subject of kitchens remains fascinating and is waiting to be discovered in this WORK issue. In January, meanwhile, in Cologne, we will show you what the future brings, the trends we are setting, where we see new perspectives and the new paths which we should tread together. We look forward to seeing you there!

We hope you enjoy reading this issue.

Jochen Finkemeier

Chère lectrice, Cher lecteur,

La fin d'un jeu, le début d'un autre ! Si ce dicton prend de plus en plus de sens dans l'univers du football, il s'applique également au secteur de la cuisine. Alors que nos journées portes ouvertes réussies viennent de s'achever, nous sommes déjà en train de nous préparer pour le salon LivingKitchen. Il est vrai que nos journées portes ouvertes nous ont permis d'accueillir plus de 7 000 visiteurs, mais nous souhaitons néanmoins profiter de cette édition du magazine WORK pour vous proposer une rétrospective de toutes nos nouveautés. Nous vous présenterons également les nombreux employés qui ont œuvré en amont et dans l'ombre pendant les journées portes ouvertes afin de mener l'événement au succès qu'il a rencontré. Venez avec moi jeter un coup d'œil en coulisses, et plongez dans un monde rythmé par les planifications de projets et les délais de plus



en plus courts, dont l'objectif ultime consiste à exécuter ses tâches avec une telle perfection que nos clients ne s'en aperçoivent même pas.

Bien entendu, nous vous emmènerons également dans ce numéro vers les horizons lointains de Häcker, et vous montrerons comment architectes et designers Indiens ont obtenu un aperçu de nos innovations dans le cadre d'un grand festival en Inde. Nous rendrons aussi visite à nos fournisseurs et à notre service dédié aux petites pièces, dont la taille et l'importance ne justifient absolument pas le nom ! Car c'est lui qui assure la logistique de transformation, de stockage, de tri et d'emballage de volumes gigantesques, pour les affecter ensuite à chacune des cuisines réalisées.

Comme vous pouvez le constater, l'univers de la cuisine est résolument passionnant. Découvrez toute son actualité dans cette édition du magazine WORK et rendez-vous en janvier à Cologne pour connaître les évolutions à venir, les nouvelles tendances et les perspectives que nous avons identifiées pour faire un nouveau bout de chemin ensemble. Nous vous attendons nombreux !

Bonne lecture et à très bientôt,

Jochen Finkemeier



Review

Seven days, 7,000 visitors and a balance which cannot be expressed in figures and hardly in words. This year's company trade show was a resounding success. Why? Read here.

Page 6

Sept jours, plus de 7 000 visiteurs et un bilan qui dépasse toutes les espérances. Cette année, les portes ouvertes ont été un véritable succès. Découvrez les clés qui ont permis d'y aboutir.

Rétrospective



It doesn't only look real

It is real! A stone which is millions of years-old. This report straight from our production shows how the stone is applied onto the kitchen front and how it impresses our customers in Germany and abroad as an exclusive stone veneer.

Page 20

De la véritable pierre, vieille de plusieurs millions d'années! Ce reportage vous emmène au cœur même de la fabrication, pour vous montrer comment cette pierre est utilisée en façade de cuisines : un placage pierre qui remporte l'entière satisfaction de nos clients, à l'échelle nationale et internationale.

Plus qu'une imitation très réussie



Well trained

Word has long got around that Häcker Kitchens stand for excellence. However, the success is also based on other factors, for example a training system which is customised exactly to suit the needs of our dealers to make them real Häcker dealers.

Page 24

La réputation des produits de Häcker Cuisines en termes de qualité n'est depuis longtemps plus à faire. Mais cette excellence repose aussi sur d'autres facteurs : par exemple un système de formation parfaitement adapté aux besoins des commerçants, faisant d'eux de véritables revendeurs Häcker.

Une formation adaptée et efficace



Perfectly sorted

Cabinets and fronts are one thing but the many small pieces which are necessary to assemble a kitchen are another. All the more surprising, therefore, how all these parts are perfectly sorted and packaged.

Page 30

La structure et les façades sont une chose. En parallèle, il y a ces innombrables petites pièces nécessaires au montage d'une cuisine. Les procédures parfaites de tri et d'emballage de cette multitude de pièces sont tout simplement bluffantes.

Tri parfait



Architects' festival

India is booming and so is its building industry which can barely keep up with the building of high rise complexes. At a festival in Mumbai, the country's leading architects met where they particularly talked about, and to, Häcker Kitchens.

Page 38

L'Inde est en plein essor, et avec elle également le secteur de la construction, qui peine à suivre la cadence effrénée d'édification des complexes de gratte-ciel. Un festival à Bombay a réuni les plus grands architectes du pays, qui ont avant tout parlé de et avec Häcker Cuisines.

Festival pour architectes



Through thick and thin

It forms the basis of all kitchens and can exhibit huge differences in quality: chipboard. A visit to suppliers Egger in the Sauerland shows how such a product is made.

Page 44

Il constitue la base de toute cuisine et présente de grandes disparités en termes de qualité : le panneau de particules. Rendez-vous chez notre fournisseur Egger dans le Sauerland pour découvrir comment est fabriqué ce produit.

Contre vents et marées

Behind the scenes *En coulisses* Page 12

LivingKitchen *LivingKitchen* Page 17

New showroom in Algeria *Nouveau showroom en Algérie* Page 18

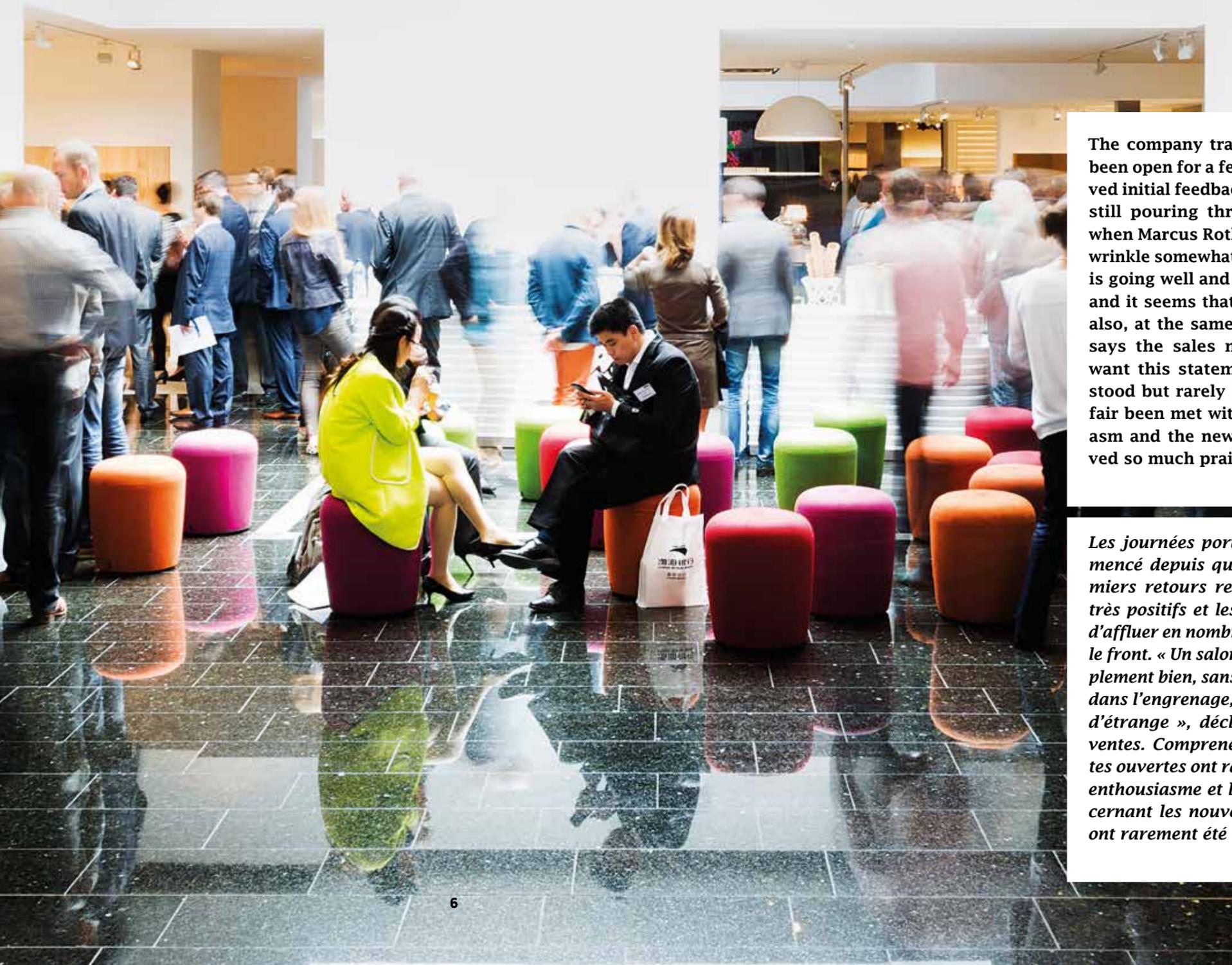
Trainee on travels *Apprentis en voyage* Page 36

Kitchen studio in Sontra *Cuisiniste à Sontra* Page 48

Preview *Aperçu* Page 54

The perfect host

L'hôte idéal



The company trade show has already been open for a few days, we have received initial feedback and the crowds are still pouring through the exhibition when Marcus Roth's forehead starts to wrinkle somewhat. "When the trade fair is going well and running so smoothly and it seems that everything fits, it is also, at the same time, a little funny," says the sales manager. He doesn't want this statement to be misunderstood but rarely has a company trade fair been met with such great enthusiasm and the new developments received so much praise. ▶

Les journées portes ouvertes ont commencé depuis quelques jours, les premiers retours reçus se sont montrés très positifs et les visiteurs continuent d'affluer en nombre : Marcus Roth plisse le front. « Un salon qui se passe tout simplement bien, sans aucun grain de sable dans l'engrenage, cela a quelque chose d'étrange », déclare le Directeur des ventes. Comprenez : des journées portes ouvertes ont rarement suscité un tel enthousiasme et les commentaires concernant les nouveaux développements ont rarement été aussi élogieux. ▶





"In the end, it is probably to do with the fact that we have created a package which is simply complete and comprehensive," says Marcus Roth explaining the unanimous opinion of the 7,000 visitors. Here visitors were, for the first time, able to see what the name Blaupunkt has been promising for several weeks. They were able to see how the systemat 2.0 programme was developed and the new colours in the classic collection met with great enthusiasm. "We really looked at everything this year but, above all, we concentrated on making the difference between classic and systemat come alive and even more comprehensible," explains Jochen Finkemeier at the end of the trade fair week in which everything came up "sunshine and roses" not only because of the late summer temperatures. Systemat 2.0 succeeded in surprising even the most demanding visitors and showed, once again, that the complete structure of

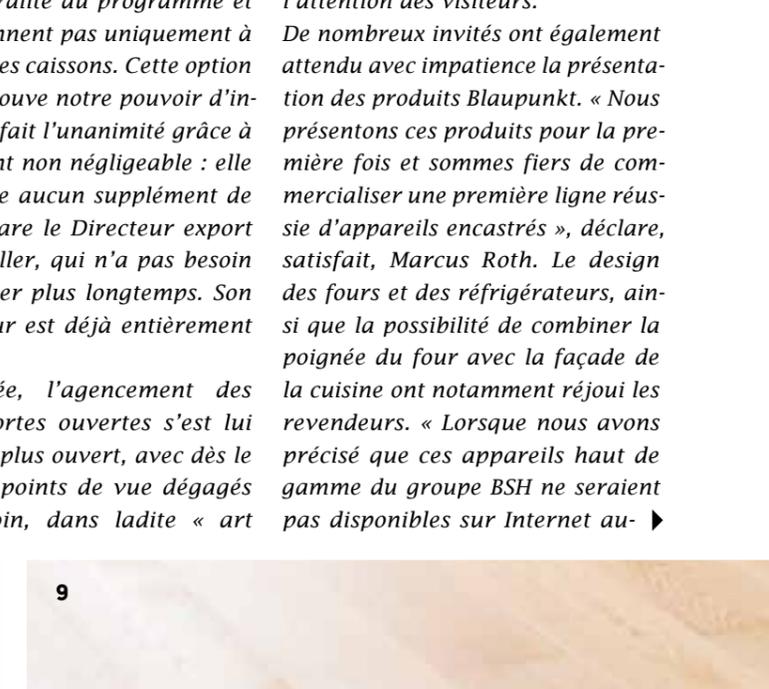
the Häcker kitchen production makes something possible which only few manufacturers manage. "With our two new carcass interior colours we are going much further than all the others. The colours Lava Grey and Champagne are, if requested, available throughout the whole range and not only limited to the carcass interior. This is unique, shows our strength as a trendsetter and convinces with a weighty argument namely that all this is available without an extra cost," says Export Manager Andreas Möller. He doesn't have to argue this for long as the person he is talking to is long fully convinced. The architectural style of this year's trade fair has also been kept much more open with "viewing corridors" where visitors can see, right from the beginning, straight through to the back, into the so-called "art room" in which systemat 2.0 is explained in detail. However, the visitor

takes another path first. First, the new shade Pearl Grey for the Laser Brilliant and Laser Soft fronts is presented to him. The optimisation of the gloss level in plastics is also a stop where visitors pay special attention. Many guests have waited a long time for the presentation of the Blaupunkt appliances. "We are presenting these appliances for the first time here and are already able to present ourselves as a strong partner for built-in kitchen appliances," said a pleased Marcus Roth. Particularly the design of the oven and the automatic refrigerator and the combination possibility of the oven grill also on the kitchen front led to many, very happy dealers. "When we then said that these top appliances from the BSH group will not be available from online dealers, everyone was completely convinced," said Marcus Roth at the end of the trade fair who was, at the ▶

« *« Finalement, ce qui a compté, c'est que nous avons organisé un événement bien ficelé et complet » : voilà comment Marcus Roth s'explique l'engouement unanime des 7 000 visiteurs. Les journées portes ouvertes leur ont permis de découvrir pour la première fois ce que le nom Blaupunkt leur promettait depuis déjà quelques semaines, de comprendre l'agencement du programme systemat 2.0 et de se laisser à leur tour séduire par les nouveaux coloris de la collection classic. « Cette année, nous avons été sur tous les fronts, tout en nous concentrant sur la volonté de rendre encore plus perceptible et saisissable l'écart entre les lignes classic et systemat », précise Jochen Finkemeier à la fin d'une semaine portes ouvertes dont le succès a été à l'image de la météo estivale, digne d'un véritable été indien. Avec systemat 2.0, Häcker Cuisines a réussi à surprendre même les visiteurs les mieux équipés, en leur montrant*

une fois de plus que la structure globale de la production de Häcker Cuisines permet des choses que seuls quelques fabricants sont capables de faire. « Avec nos deux nouvelles couleurs pour l'intérieur des éléments, nous allons nettement plus loin que les autres. Les teintes Gris lave et Champagne s'étendent sur demande à l'intégralité du programme et ne se cantonnent pas uniquement à l'intérieur des caissons. Cette option exclusive prouve notre pouvoir d'innovation et fait l'unanimité grâce à un argument non négligeable : elle n'occasionne aucun supplément de prix », déclare le Directeur export Andreas Möller, qui n'a pas besoin d'argumenter plus longtemps. Son interlocuteur est déjà entièrement convaincu. Cette année, l'agencement des journées portes ouvertes s'est lui aussi voulu plus ouvert, avec dès le départ des points de vue dégagés jusqu'au loin, dans ladite « art

room », où a été expliqué en détail le programme systemat 2.0. Mais le visiteur choisit d'abord un autre chemin. Le nouveau coloris Gris perle est présenté sur les façades Laser Brillant et Laser Soft, tandis que l'atelier dédié au perfectionnement du degré de brillance des matières synthétiques attire lui aussi toute l'attention des visiteurs. De nombreux invités ont également attendu avec impatience la présentation des produits Blaupunkt. « Nous présentons ces produits pour la première fois et sommes fiers de commercialiser une première ligne réussie d'appareils encastrés », déclare, satisfait, Marcus Roth. Le design des fours et des réfrigérateurs, ainsi que la possibilité de combiner la poignée du four avec la façade de la cuisine ont notamment réjoui les revendeurs. « Lorsque nous avons précisé que ces appareils haut de gamme du groupe BSH ne seraient pas disponibles sur Internet au- ▶





same time, able to take many bookings with a full Blaupunkt package. Those who wanted to "savour" this topic in the truest sense of the word were then able to choose the Blaupunkt "flavour" at the big ice-cream stand and watch a scoop of blueberry ice-cream being scooped into a cone. A few metres further on there was a break in the content of the trade fair which was consciously not underlined by the interior design. A significantly improved absorption technology which was also introduced in the classic range and "an unbelievably 50 new fronts" (Andreas Möller) were also presented. "However, a grand presentation wasn't the only thing which was important to us but also our innovations, right down to the smallest detail," explained Marketing Manager Karsten Bäumer to the journalists and reporters on one

of the many tours. Here the recess railing MosaiQ, the new cushioning of the tall cupboard doors and, above all, the inner organisation Move impressively showed the perfectionism in the development of the product range. It was, therefore, hardly surprising that everyone was satisfied at the end of the fair - both the guests who were able to enjoy an impressive trade fair as well as those responsible at Häcker Kitchens who were almost even more pleased with the positive response than the exceptionally high visitor number.



haecker-kuechen.de/messevideo2014

près du revendeur en ligne, même les plus sceptiques ont été convaincus », résume Marcus Roth à la fin de la semaine portes ouvertes, qui a donné lieu dans le même temps à de très nombreux placements de produits grâce au programme complet Blaupunkt. Clin d'œil à ce nouveau partenariat avec Blaupunkt (« point bleu » en allemand) : un stand de glaces proposait aux plus gourmands des cornets de glace à la myrtille... bleue ! Quelques mètres plus loin, la partie « contenu » à proprement parler de ces journées portes ouvertes a elle aussi été mise en avant sur le plan de l'architecture intérieure.

Technique d'amorti nettement plus performante introduite en parallèle dans le programme classic, le « chiffre incroyable de 50 nouvelles façades » selon Andreas Möller... « Mais nous ne nous sommes pas uniquement concentrés sur la partie visible et ostensible des choses. Nos innovations vont jusque dans les moindres détails », a expliqué le Directeur marketing Karsten Bäumer aux représentants de presse au gré de nombreuses visites. La main courante MosaiQ, le nouveau système d'amorti des portes d'armoires hautes et avant tout l'agencement intérieur Move ont parfaitement illustré le perfectionnisme mis en

œuvre pour développer le programme. Pas étonnant donc qu'au final, tout le monde ait été satisfait. Les clients, qui ont profité de journées portes ouvertes exceptionnelles, et les responsables de Häcker cuisines qui se sont réjouis de l'écho positif obtenu ainsi que du nombre très élevé de visiteurs.



haecker-kuechen.de/messevideo2014

BEHIND

Once everything is perfect, it is hard to imagine how much effort and work was needed beforehand to create this impression.

THE

SCENES

Quand tout est parfait, difficile d'imaginer tous les efforts et tout le travail qui ont dû être fournis en amont pour parvenir à un résultat aussi impressionnant.

EN COULISSES



Caroline von der Heyden is beaming. Her legs are, of course, slowly starting to feel weaker as she isn't usually on her feet all day walking to and fro, looking for people to offer a water or orange juice to. But the good and familiar atmosphere in the waiting staff team makes up for this. "So many nice people come here - I can't imagine a nicer side job," says Caroline who is actually studying in South Germany but is now, during the holidays, glad to be able to travel the few kilometres from her parent's house in nearby Bünde to the Häcker trade show to top up her income.

However, it is not only students who are here to earn a little extra money who contribute to the success of the show. "We have for many years been using a good mix of our own employees, students and real professionals," says Daniela Delic, responsible for trade show organisation at Häcker who is making contacts, drawing up time schedules and briefing waiting staff already weeks before the show is held in September. "Preparation is everything here," she says and rushes down to the catering area a few days before the show is due to open. The external companies are just meeting here for an induction and briefing on the show which makes this the perfect practice scenario for those who usually have nothing to do with catering. "That will change in the coming days," says Daniela Delic who makes sure that the Häcker trainees are quickly able to put on their aprons and starched white shirts and provide guests with a friendly service at the tables as well as a freshly drawn beer. The latter doesn't come from the brewery next door but is delivered already days before and taken to a special refrigerated vehicle by forklift. The beer is delivered by the pre-supplier Egger from Austria who operates a private brewery. It stands to reason ▶



Caroline von der Heyden affiche un magnifique sourire. Certes, ses jambes commencent à se faire lourdes à force de rester debout toute la journée et de courir à droite et à gauche pour vérifier si tout le monde est bien servi en eau ou en jus d'orange. Mais l'ambiance conviviale qui règne au sein de l'équipe de serveurs compense largement la fatigue. « On rencontre ici un si grand nombre de gens sympathiques qu'on ne peut pas rêver mieux comme travail d'appoint », raconte-t-elle. Alors qu'elle suit actuellement des études dans le sud de l'Allemagne, Caroline est ravie de profiter de ses vacances semestrielles pour retrouver la maison familiale à Bünde et effectuer chaque jour les quelques kilomètres qui la séparent de la semaine portes ouvertes Häcker, afin de gagner un peu d'argent.

Ceux qui le souhaitent pouvaient demander aux employés Häcker non seulement de leur montrer l'exposition, mais également la production. Un simple gilet jaune à enfiler et la visite pouvait commencer.

Mais les étudiants en quête d'un peu d'argent de poche ne sont pas les seuls à contribuer au succès des journées portes ouvertes. « Depuis de nombreuses années, nous misons sur un mélange équilibré de personnel interne, d'étudiants et de professionnels », déclare Daniela Delic, responsable de l'organisation des salons chez Häcker Cuisines. Pour les journées portes ouvertes de septembre, elle a commencé des semaines à l'avance à prendre des contacts, à planifier des emplois du temps et à briefier le personnel de service. « Tout est une question de préparation », explique-t-elle. Quelques jours avant le début de l'événement, elle se rend en cuisine. Les professionnels externes sont justement réunis pour se former aux nouveautés et s'imprégner de l'ambiance du salon. Cela constitue le scénario d'exercice idéal pour ceux qui n'ont habituellement rien à voir avec la restauration. « Dans quelques jours, cela aura changé », garantit Daniela Delic, qui fait en sorte que les apprentis de Häcker revêtent temporairement le tablier blanc afin de faire le service autour des tables et de veiller à ▶



Häcker employees also showed the guests production, not only the company trade show. They simply had to put on the yellow safety vests and off they could go ...!

to serve guests a beer which is new for them and also creates the perfect connection between indulgence and the subject of kitchens.

A few metres further on, the ice cream stand is being assembled which is for the first time serving the flavour "Blaupunkt" which is as blue as the brand with the bright blue dot on built-in kitchen appliances. Outside, meanwhile, those who have long left the company are waiting. You never really leave completely and those who have spent decades driving huge Häcker trucks through Europe have caught what they here call the Häcker "bug". They are, therefore, happy to come out of their retirement for a week in the year and swap the sofa at home for one of the 12 shuttle vehicles. This year, the shuttle service which collects customers from the airport and brings them to their hotel late in the evenings will be operated by former vehicle fleet workers. The new Mercedes V class in black will also be used for the first time complete with leather seats and Häcker logo which can be seen already from afar and clearly indicates which stand at the Küchenmeile guests are being driven to.

It is, in the end, the many small details which make the overall picture perfect.

ce qu'encas et bière ne manquent pas. La bière justement ne provient pas de la brasserie d'à côté : plusieurs jours auparavant, elle a été amenée par chariot élévateur dans un camion frigorifique spécialement prévu à cet effet. La bière provient du fournisseur Egger en Autriche, qui possède sa propre brasserie. Les clients apprécient de boire une bière qu'ils sont nombreux à ne pas connaître. Sans compter qu'elle constitue le trait d'union parfait entre le secteur de la gastronomie et celui des cuisinistes.

Un peu plus loin, le stand de glaces est en train d'être installé, avec pour la première fois la variété « Blaupunkt », aussi bleue que le nom de la marque, sous laquelle Häcker Cuisines commercialise une première ligne d'appareils encastrés. La visite se poursuit à l'extérieur, où attendent ceux qui ont depuis longtemps quitté l'entreprise. Car on ne se sépare jamais vraiment complètement de Häcker, et ceux qui pendant des dizaines d'années ont conduit les poids lourds Häcker à travers l'Europe portent à tout jamais en eux ce qu'ils appellent le « virus Häcker ». Aussi sont-ils ravis de faire une trêve dans leur retraite pour venir une semaine par an troquer leur place sur le canapé contre celle de conducteur de l'un des 12 véhicules-navettes affrétés. Le service de navettes, qui vient chercher les clients à l'aéroport et les conduit tard dans la soirée jusqu'à leur hôtel, est chaque année assuré par d'anciens employés du parc automobile de l'entreprise, et cette année pour la première fois au volant de la nouvelle Mercedes classe V en noir, avec sièges en cuir et logo Häcker pour une meilleure identification.

Car en fin de compte, ce sont tous ces petits détails qui contribuent à faire de ces journées un événement parfait.



19.-25.01.2015, HALL 4.1, STAND C 021 ON THE WAY TO COLOGNE

Every two years IMM Cologne holds LivingKitchen which will take place from 19. to 25. January of the coming year. This kitchen trade fair has long been a meeting point for the who's who of the industry and organisers predict that 120,000 visitors will attend to not only find out about the latest trends and products but to also, above all, use the opportunity for in depth exchange amongst each other. "Of course we seek and find a dialogue

with our customers at our company trade show but the LivingKitchen has, in only a short time, also established itself as a communication platform which we are glad to be part of and benefit from," says Marcus Roth, management executive at Häcker Kitchens responsible for the German and Austrian markets. "The LivingKitchen is becoming more important particularly for the German market," says Marcus Roth who has also noticed a greater international tendency which can, for example, be seen in the exhibitors of which 65% come from abroad. "We had very positive experiences at the last LivingKitchen and were able to make many, also new, contacts. In 2015 we want to at least repeat or even top this

with a fully redesigned trade fair stand," says Jochen Finkemeier. Today it is important to strengthen communication with customers and not focus solely on one annual meeting. "The information flood is continually increasing and it is, therefore, all the more important to find time for one another to not only present the latest products but also seek dialogue and listen to wishes and needs. Only in this way will we succeed in always being a step ahead in the future and being a reliable and innovative partner for our dealers," says Jochen Finkemeier who is looking forward to as many as possible of these talks with his colleagues at the Häcker stand at the LivingKitchen 2015.

Tous les deux ans, IMM Cologne organise le salon LivingKitchen, dont la prochaine édition aura lieu du 19 au 25 janvier prochains. Ce salon de la cuisine est depuis longtemps devenu le lieu de rencontre de tout le gotha du secteur, et les organisateurs comptent sur pas moins de 120 000 visiteurs, dont l'objectif n'est pas uniquement de découvrir les dernières tendances et les nouveaux produits, mais également de profiter de l'occasion pour discuter ensemble de manière approfondie. « Bien entendu, nous sollicitons et entrons en contact avec nos clients lors de nos journées portes ouvertes. Mais le salon LivingKitchen s'est lui aussi très rapidement révélé être une plateforme de communication dont nous souhaitons faire partie et profiter », souligne Marcus Roth, membre de la Direction de Häcker Cuisines et responsable du mar-

ché allemand et autrichien. « LivingKitchen joue un rôle de plus en plus important, notamment sur le marché allemand », poursuit Marcus Roth, qui observe en parallèle une internationalisation croissante du secteur, comme en témoignent entre autres les 65 % d'exposants étrangers. « La dernière édition de LivingKitchen nous a permis de faire de très bonnes expériences et de créer de nombreux contacts, nouveaux pour certains. Avec un stand entièrement réaménagé, nous entendons renouveler la performance en 2015, voire même la dépasser », indique Jochen Finkemeier. L'enjeu consiste selon lui aujourd'hui à renforcer la communication avec le client et à ne pas la limiter à une rencontre par an. « Le flux d'informations ne cesse d'augmenter. Il est donc d'autant plus important de trouver

du temps à se consacrer mutuellement, non seulement pour présenter les tout nouveaux produits, mais également pour entamer le dialogue et identifier les attentes et besoins des clients. C'est le seul moyen pour nous de parvenir à garder toujours une longueur d'avance, afin de rester un partenaire fiable et innovant aux côtés de nos revendeurs », explique Jochen Finkemeier, qui se réjouit de pouvoir mener avec ses collègues le plus grand nombre possible de discussions de ce genre sur le stand Häcker du salon LivingKitchen en 2015.

CAP SUR COLOGNE

DU 19 AU 25 JANVIER 2015
HALL 4.1 | STAND C 021



Treading new (North African) ground

"This is the first time that we have had a showroom in Algeria and we are convinced that this can only be successful," says Andreas Möller, Head of Export at Häcker Kitchens and also responsible for this North African state. The idea of opening a showroom in the capital of Algiers didn't come about by chance. "We are currently very successful in France and the time had come to take this to a country which is very strongly influenced by France. Arabic as well as French are the official languages and there are many contacts between both countries. A middle class is developing in Algeria which places great importance on western quality and it is this Algerian clientele we are appealing to with our new studio," says Andreas Möller.

This is possible immediately. Two architects who first made contact with Häcker Kitchens at the Kölnmesse 2013 have now decided to open their own studio in the heart of Algeria. "The location by a ring road which leads directly to the city centre is ideal and means that many people will come into contact with the studio and our product," says Bouchra Spang, Key Account Manager at Häcker Kit-

chens who travelled to Algeria together with Jörg Varnholt for the opening. "For us, the opening day was a combination of work and celebrations. First, we checked the exhibited kitchens - which were all very good - and then we went through the formalities which are necessary for successfully managing such a studio. It quickly became clear that there is an immense potential in this showroom and that we have taken the right step," said Jörg Varnholt. It wasn't until the evening that it was possible to celebrate the opening and explore the city with a meal together and a walk along the sea front. What is particularly noticeable when looking at the streets here is the many new buildings and building sites. "There is a lot of building work in Algeria which is, of course, very important and good for our business," explains Bouchra Spang.

Both architects who have now opened the 120 square metre studio are also fully convinced of the success and are already making further plans. "In only a year they want to open the next Häcker studio in the city of Oran to benefit even more from this opening success," says Jörg Varnholt.

Entrée en terre inconnue en Afrique du Nord

« C'est la première fois que nous ouvrons un showroom en Algérie - et nous sommes convaincus que ce nouveau projet se soldera par une réussite », déclare Andreas Möller, Directeur export chez Häcker Cuisines et responsable de cet État nord-africain. L'idée de créer un showroom dans la capitale Alger n'est pas née de rien. « Nous rencontrons actuellement un grand succès en France : l'heure était venue de reproduire ce modèle dans un pays largement imprégné par la culture française. Le français est la seconde langue officielle aux côtés de l'arabe et les deux pays entretiennent de nombreux contacts. L'Algérie voit se créer une classe moyenne très sensible au niveau de qualité des pays occidentaux et c'est à cette clientèle que nous nous adressons à travers cette nouvelle antenne », explique Andreas Möller.

Deux architectes, entrés en contact avec Häcker Cuisines pour la première fois en 2013 à l'occasion du salon de Cologne, ont ainsi décidé de créer un magasin en plein cœur d'Alger. « Situé dans une rocade menant directement au centre-ville, il bénéficie d'un emplacement idéal très passant », ajoute Bouchra Spang, Directrice grands comptes chez Häcker Cuisines, qui a accompagné le Directeur des ventes Jörg Varnholt

à Alger lors de l'inauguration. « Le jour de l'ouverture s'est traduit par un mélange de travail et de fête. Nous avons commencé par contrôler chaque cuisine exposée (et avons obtenu un très bon résultat) puis nous avons parcouru toutes les formalités nécessaires pour gérer efficacement un tel magasin. Nous avons rapidement constaté que le showroom présentait un très grand potentiel et que nous avions pris la bonne décision », précise Jörg Varnholt. La journée s'est terminée par un repas de poisson et une promenade dans Alger qui ont permis de fêter l'ouverture et de découvrir la ville. L'occasion également de remarquer les innombrables nouvelles constructions et projets immobiliers en cours dans le centre. « Le secteur de la construction est en plein essor en Algérie, ce qui est bien sûr très important et favorable pour notre activité », explique Bouchra Spang.

Les deux architectes en charge de l'ouverture de cette nouvelle agence de plus de 120 m² sont eux aussi convaincus de la réussite de cette initiative, et ont déjà de nouveaux projets. « Tous deux prévoient d'ouvrir dans un an un prochain studio Häcker à Oran, afin de poursuivre sur cette lancée dynamique », précise Jörg Varnholt.

STONE

CUT WAFER-THIN



DE LA PIERRE

taillée en panneaux ultrafins

Is that really stone? It feels like stone and looks like stone yet many observers look a little confused at first. Can stone really be cut so thinly that it can be applied onto a kitchen front? At Häcker Kitchens it can!

They are incredibly eye-catching - the Black Star and Gold Green stone fronts by Häcker. However, one glance is not usually enough as the rough and richly structured surface of the Indian slate is also asking to be touched. It is as though you are holding a solid stone slab in your hands but the core of this front is actually wooden. ▶

Est-ce véritablement de la pierre ? Au toucher, on dirait bien de la pierre, visuellement aussi, et pourtant au premier regard, le spectateur reste sceptique. Est-il vraiment possible de tailler une pierre en panneaux si fins qu'ils trouvent leur place sur une façade de cuisine ? Pour Häcker Cuisines, oui.

Les façades en pierre « Black Star » et « Gold Green » de Häcker attirent tous les regards. Pourtant le plus souvent, regarder ne suffit pas, car la surface rugueuse et structurée de cette ardoise indienne donne irrésistiblement envie de la toucher. ▶



The use of wood is essential here to reduce the weight and for the installation of the fittings and mounts. "Most people don't believe that the stone which is hanging there in the kitchen is more than 200 million years-old but it really is," says Andreas Möller, Head of Export at Häcker. During the past few weeks he has often been asked about this exclusive surface and was able to explain where the stone comes from and how it is processed to be suitable for front material.

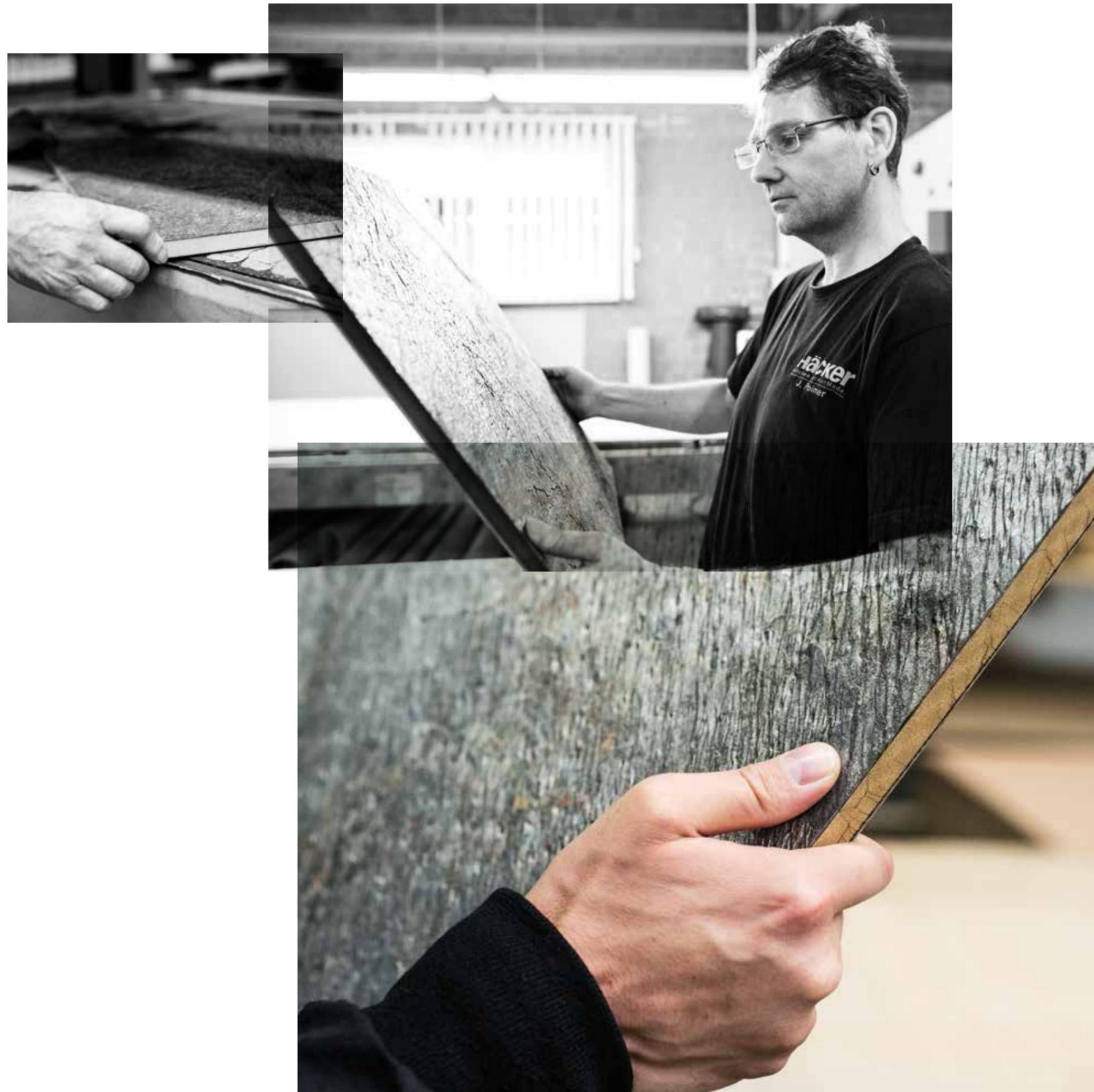
In contrast to German slate which is too soft and brittle, Indian slate is ideal for further processing in furniture construction. The sediment stone is cut into the suitable format straight from the rock in so-called slabs - here the pieces are a maximum of 10 centimetres thick - split into even thinner layers using a special technology and then shipped to Germany. Once this arrives in Germany the wafer thin stone veneer has a maximum thickness of 2 mm and is immediately treated with a bonding course. It is selected according to surface structure and quality to ensure an overall uniform impression in each kitchen. First, the smooth and high quality veneers are stored before the suitable substrate is finished for the individual stone layers. An extremely high pressure is then required to ensure a reliable and lasting bond between the stone veneer and the MDF.

Now all it needs is cutting into the right shape and the application of the edges to create a front that has never before been seen like this at Häcker Kitchens - and one which not only looks good but also feels good. Those in search of a highly exclusive kitchen front need look no further than Black Star or Gold Green.

Elle donne l'impression de tenir en main une plaque en pierre massive alors que le cœur de cette façade est en bois, un matériau absolument indispensable pour réduire son poids et permettre le montage de ferrures. « La plupart des gens ne croient pas que cette pierre qu'ils voient suspendue dans une cuisine, date de plus de 200 millions d'années. Et pourtant c'est vrai », ajoute Andreas Möller, Directeur export chez Häcker Cuisines. Au cours des dernières semaines, il a eu l'occasion de répondre à de nombreuses questions concernant ce matériau exclusif, expliquant ses origines ainsi que les procédés de transformation nécessaires à son utilisation en façade de cuisine.

Contrairement à l'ardoise allemande, qui est trop souple et trop friable, l'ardoise indienne est parfaitement transformable dans le domaine du mobilier. Extraite de la roche sous forme de « slabs » (plaques) d'une épaisseur maximale de dix centimètres, cette pierre sédimentaire se présente directement au bon format. Elle est ensuite retournée en couches encore plus fines au moyen d'une technique spéciale avant d'être acheminée en bateau jusqu'en Allemagne. À leur arrivée, les placages de pierre ont une épaisseur de 2 mm au plus et sont manipulés dès leur livraison au moyen d'un pont d'adhérence. Ils sont ensuite triés en fonction de la structure de leur surface et de leur qualité, afin de garantir un rendu homogène dans la cuisine. Ces plaquages lisses haut de gamme sont dans un premier temps stockés jusqu'à ce que les supports correspondants soient fabriqués. Une pression très élevée est nécessaire pour assembler de manière fiable et durable le placage de pierre et le panneau MDF.

Il ne reste plus qu'à ajuster la coupe et à fixer les chants pour donner naissance à une façade encore jamais vue chez Häcker Cuisines et qui a tout pour plaire, tant sur le plan esthétique qu'au toucher. « Black Star » ou « Gold Green » sont la solution idéale pour tous les amateurs d'exclusivité.



ALL ROUND TRAINING

When René Stuhldreier drove to Rödinghausen he didn't know what to expect. "Of course I was familiar with kitchens due to my father who had a kitchen studio. However, I had never really spent much time on the subject and was eager to see what the seminar at Häcker Kitchens would offer me," said René from Münsterland who travelled towards East Westphalia together with twelve others. Here, Irene Kampe (head of training), Sascha Stöber and Ingrid Dobe were expecting the guests who wanted to immerse themselves in the world of kitchens. "Of course you can't learn everything you need to know about kitchens and their planning in three days," explain the three hosts who welcome the most different people on this basic training seminar and who also ensure that there is a welcome cocktail for their guests in the hotel and that the trip to the training centre is organised. "That kitchens are still drawn by hand there surprised and, at the same time, pleased me as this helps you approach the subject slowly and acquire the basic knowledge," says René Stuhldreier after the first hours of training. "To start with, the training aims to convey to the course participants a sense of what the term kitchen involves and what is needed to sell a product which requires in depth advice and planning," says Irene Kampe. She also always keeps an eye on the homogeneity of the group and makes sure that there is a close cooperation which leads to the development of an own dynamic amongst the participants who were, up until only a short while earlier,

"I wouldn't have thought that the cooking together would be even more fun than the bowling."

strangers to each other. "Perhaps it is to do with the fact that we are not only learning here but also spending our free time together," says Ms Kampe. "Of course, at the beginning you think that a bowling evening together would be more appealing than cooking in the training kitchen but, in the end, I must say it was completely the opposite and I enjoyed the cooking more," says René Stuhldreier who doesn't, of course, now see himself as a perfect kitchen planner after this basic training seminar. "I have, however, gained an initial impression and now I know what it means to not only approach such a planning with a customer but to also successfully complete it." Irene Kampe also knows that work comes before success. A kitchen expert has never simply come about from nothing and there are many who immediately book the next seminar and want to train further. Häcker Kitchens offers, for example, a three-week basic training in kitchen planning and, if the subjects product customer and sales are added to this, it becomes even more intensive. The training programme also includes product, sales and planning seminars and every year the complete Häcker training programme is presented at the exhibition and is always met with a great response. ▶





UNE QUESTION DE FORMATION



haecker-kuechen.de/files/downloads/Trainingsprogramm_2015.pdf



Of course those who would like to take part must be a Häcker dealer or work with one. Accommodation and travel costs are assumed by the participant whilst everything else is part of the course which is booked either direct through the relevant field service employee or through Häcker Kitchens. The path which prospective kitchen salesman René Stuhldreier will take is still uncertain. "A further seminar is probably just the right thing for me to help deepen my knowledge further so that I am even better prepared for the practical side," he says. Like all the others he also received a certificate at the end of the course. This only marks the start of his career and, "is at the same time, also an incentive to always remain on the ball," says Irene Kampe together with her team.

"Of course we can't provide participants with everything they need to become a kitchen advisor after only three days but it is enough to show what counts and what is really important. And most come again to a further seminar."

Lorsque René Stuhldreier s'est rendu à Rödinghausen, il ne savait pas à quoi s'attendre. « Je connaissais bien sûr le domaine de la cuisine de par mon père, qui était lui-même cuisiniste. Mais je ne m'étais jamais penché de manière approfondie sur la question et j'étais curieux de voir ce que ce séminaire chez Häcker Cuisines allait m'apporter », raconte ce natif du Münsterland, en route vers la Westphalie Est en compagnie de douze acolytes. Là-bas, Irene Kampe (Directrice du service formation), Sascha Stöber et Ingrid Dobe se tiennent prêts à accueillir ces personnes désireuses de plonger dans l'univers de la cuisine. « Bien entendu, il est impossible d'apprendre en trois jours tout ce qu'il faut savoir sur la cuisine et sa planification », expliquent les trois hôtes, responsables de veiller à la mise à disposition d'un cocktail de bienvenue à l'hôtel, à l'organisation du trajet jusqu'au centre de formation et à l'accueil des participants à ce séminaire dit « de base ». « J'étais étonné de voir que l'on dessinait encore les plans d'une cuisine à la main. Mais cela m'a plu, car c'est un moyen d'entrer dans le vif du sujet et d'acquérir des connaissances fondamentales », affirme René Stuhldreier après les premières heures de formation. Selon Irene Kampe, l'objectif consiste à livrer aux participants un premier aperçu de ce qui se cache derrière le terme « cuisine » et de tout ce qui est indispensable pour vendre un produit qui exige autant de conseils et de planification. L'organisatrice s'assure également toujours de l'homogénéité du groupe, afin de donner lieu à une collaboration étroite capable de créer une dynamique entre des personnes qui ne se connaissaient pas auparavant. « Cette symbiose est peut-être également due au fait que nous ne nous contentons pas de suivre des cours ensemble, nous partageons également notre temps libre », constate Madame Kampe. « Au départ, on pense bien sûr que la soirée bowling sera plus amusante que la session de préparation collective d'un repas dans les cuisines de la formation. Et pourtant, au final, c'était

« Je n'aurais pas cru que je prendrais encore plus de plaisir au cours de cuisine collectif qu'à la soirée bowling. »

l'inverse : j'ai préféré le cours de cuisine ! », déclare René Stuhldreier, qui ne se voit bien entendu pas encore comme le parfait planificateur de cuisines au terme de ce séminaire de base. « Mais cela m'a permis de me faire une première impression ; je sais à présent ce que cela signifie non seulement d'élaborer un tel projet avec un client, mais également de veiller à sa réussite. » Irene Kampe sait également que le succès est avant tout le fruit du travail. Les cuisinistes ne tombent pas du ciel et bon nombre des participants s'inscrivent directement au séminaire suivant afin de perfectionner leur formation. Häcker Cuisines décline ainsi son programme « Connaissances de base de la planification de cuisines » au gré d'un séminaire de trois semaines plus exhaustif, qui intègre les thèmes Gammes de produits et Vente. Le programme de formation prévoit par ailleurs des séminaires Produits, Vente et Planification. L'intégralité des programmes de formation Häcker est présentée chaque année à l'occasion du salon et suscite invariablement un vif intérêt. Pour participer, il faut naturellement être revendeur Häcker ou travailler pour le compte d'un revendeur. Les frais d'hébergement et de transport reviennent à la charge des participants, le reste est compris dans le cours, qui peut être réservé soit auprès du service externe compétent, soit directement auprès de Häcker Cuisines. Le futur vendeur de cuisines René Stuhldreier ne sait pas encore exactement vers quelle voie il se tournera. « Un séminaire de consolidation est certainement ce qu'il me faut pour approfondir mes connaissances et me préparer encore mieux à la pratique », raconte-t-il après avoir reçu un certificat de fin du séminaire, comme tous les autres participants. Le souhait d'Irene Kampe et de son équipe : qu'il s'agisse d'un premier début dans sa carrière et que cela « le motive pour s'accrocher et aller au bout de ses ambitions ».

« Bien entendu, nous ne pouvons pas enseigner en trois jours de séminaire tout ce dont a besoin un bon conseiller en cuisines. Mais cela donne une première idée de ce dont il est question et de ce qui est important. D'ailleurs, la plupart reviennent pour un séminaire de consolidation des acquis. »

WHAT COUNTS IS THE FAMILY ...

... REGARDLESS HOW BIG.

A family rarely has more than 1,000 members. However, in the case of Häcker Kitchens, this is much more if you count not only the individual employees but also their whole families. They, too, were invited, as is tradition, to this year's summer party which was held in the Häcker Wiehenstadion and was orientated towards the whole family. Whether archery or goal shooting, dog show or Segway run - the numerous stands

offered the many visitors plenty of opportunity to prove their skills and sportiness. There was, of course, also plenty of food and drink. After the public viewing, the festivities continued and a party began with a band which played everyone's musical requests. "Despite our considerable size it is very important for us that we also reflect on our roots and such a summer party is perfect for this. We see ourselves as a Häcker family and know how important each individual employee is for the success of our company," says owner Jochen Finkemeier.



C'EST LA FAMILLE QUI COMPTE ...

Il est rare de trouver des familles de plus de 1 100 personnes. Celle de Häcker Cuisines en compte encore davantage, si l'on inclut non seulement les différents employés, mais également leurs familles respectives. Tous ont été invités cet été encore à la traditionnelle Fête de l'été organisée au Häcker Wiehenstadion. Tir à l'arc, tir au but, défilé canin ou parcours de Segway : les très nombreux visiteurs ont pu mettre à l'épreuve leur adresse et leur condition physique auprès d'une multitude de stands. Tout était également prévu pour se restaurer et la journée s'est terminée par une soirée animée par un groupe de musique talentueux. « Malgré notre taille considérable, nous avons à cœur de revenir à nos racines, et la Fête de l'été en est l'occasion toute trouvée. Nous nous considérons comme une grande famille et avons conscience de l'importance de chaque employé dans la réussite de notre entreprise », déclare le patron Jochen Finkemeier.



... QUELLE QUE SOIT SA TAILLE.



**OPTI
MALLY**

**SOR
TED**

DE

**L'OR
DRE**

ET

DE LA

**RI
GUEUR**

If a department is called the small parts storage warehouse amongst colleagues, the layman would expect to see a few screws in boxes waiting to be packed into small bags to be sent on their journey.

However, anyone who goes down the few stairs into this department will be surprised by the dimensions of everything here. A few facts are first needed to fully comprehend what is stored, picked and packed here and sent to join other kitchen parts. The warehouse has an area of 4,000 square metres. 104 rod handles, 426 handles and small parts, 756 x large accessories, 40 pallets of bins and sink units, 50 pallets of paints/varnishes and wallpaper and tiles have their place here so that they can be easily reached to ensure that 150 boxes of rod handles, 1,100 boxes of handles and small parts and 1,000 packages with large accessories can leave the warehouse daily. "This is a mammoth task which ▶

Lorsque des collègues parlent entre eux d'un stock de « petites pièces », le profane s'attend à quelques vis dans des boîtes qui attendent d'être mises en sachets à la main avant d'être expédiées.

Mais qu'il descende les quelques marches qui mènent à ce magasin, et il découvrira un univers de toute autre envergure. Il aura d'abord besoin de quelques explications pour comprendre tout ce qui est entreposé ici, préparé et emballé avec d'autres pièces de cuisines. Sur une surface de 4 000 m², l'entrepôt abrite 104 types de poignées-barres, 426 modèles de poignées et petites pièces, 756 références de grands accessoires, 40 palettes de poubelles et éviers, 50 palettes de pots de peinture, de rouleaux de papier peint et de carreaux, tous rangés de manière à se trouver à portée de main afin que 150 cartons de poignées-barres, 1 100 cartons de poignées et petites pièces et 1 000 colis d'accessoires de grande taille puissent chaque jour à nouveau quitter l'entrepôt. « Nous accomplissons au quotidien un travail herculéen », affirme d'ailleurs Detlef Becker, Chef de projet dans ce ▶

we have to manage every day," says Detlef Becker, project manager in this department who, last summer, was also responsible for ensuring, during a restructuring, that each pallet was correctly transported and that each shelf was dismantled and reassembled at another spot. "The number of products we have here increases daily. Only few people realise the full impact, for example, of presenting two new carcass interior colours at the trade fair - what this actually involves for us and the effect this has on all the packages which we fill and send out daily," says Detlef Becker.

The heart of the whole system is formed by two things. On the one hand, there is a sorting system which counts and packs the right number of different screws and nuts from huge chutes. These are packed not in huge bags but correctly sorted and individually labelled with the customer's name. "The fitter is then able to separate, sort and open the individual bags, which are attached to each other like a 'snake', when he needs them. This creates trust in our product and, at the same time, makes the work easier," says Detlef Becker who doesn't have to explain this further to his customers. The progress is immediately clear to understand when you see the long, plastic bag "snakes" spew out of the machine.

A few metres further on, more hands are needed for counting and packing. "We decided on this pick by light system because we think it offers the highest degree of certainty and precision," says Dirk Krupka and explains how it works. The goods to be packed lie in compart-

ments in the shelves and each of these compartments has a small light-emitting diode which is connected to the software system. If this diode lights up green, the warehouse worker knows that he must go to this compartment. A digital display shows him the number he has to take from here. He then quickly puts the light out by means of a button and continues to the next green light until all the green lights are out and the order is complete. "The first few weeks showed that this helps us gain time and, above all, certainty and assurance. This reliability is extremely important particularly as items are often missing from assembly fixtures e.g. plinth feet. If this happens, I, as fitter, can stop work straightway because it's not possible to assemble anything," says Dirk Krupka and highlights, once again, the care with which everything is carried out here.

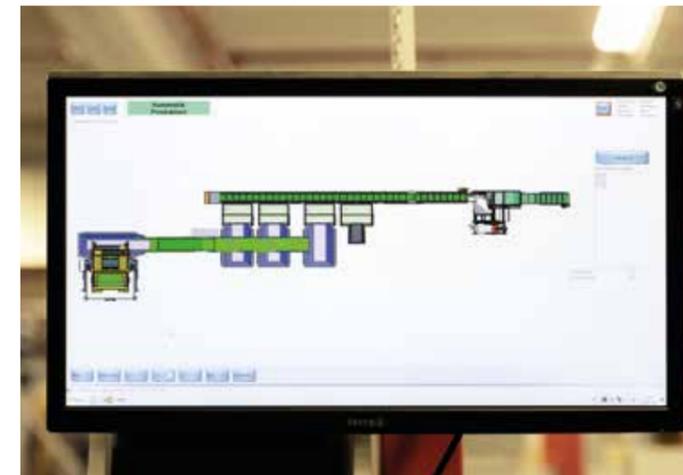
Approximately 1.5 million euros were invested in conversion and restructuring to accommodate the continuously growing number of small parts. That all this has also taken place whilst work continued "can be described like an operation on an open heart," says Detlef Becker. The fact that this operation has been a great success can be seen daily if you look at the countless packages which are directly and automatically taken to the Häcker lorries one floor further up via the paternoster system. "A kitchen is a very complex product which comprises of countless individual parts," says ▶



service, et responsable l'été dernier de l'encadrement d'un projet de restructuration qui a impliqué de déplacer chaque palette et de démonter chaque rayonnage pour le remonter à un autre endroit. « Le nombre de produits que nous gérons ici augmente tout simplement de jour en jour. Lorsque nous présentons sur un salon deux nouvelles teintes pour l'intérieur des éléments, rares sont ceux qui imaginent ce que cela signifie en matière de colis à préparer et à expédier quotidiennement », précise Detlef Becker.

Deux choses constituent le cœur du système. Tout d'abord un dispositif de tri qui compte et conditionne au sortir de gigantesques entonnoirs le nombre nécessaire de vis et écrous en tous genres. Le but n'étant pas de tout rassembler dans un grand sac, mais de répartir le matériel dans des sachets bien séparés qui seront chacun revêtus du nom du client. « Les sachets sont ensuite suspendus les uns à la suite des autres comme un serpent, et le monteur peut alors les séparer, les trier, les prendre en main et les ouvrir si cela est vraiment nécessaire. Cela renforce la crédibilité de notre produit tout en facilitant le travail », comme l'explique Detlef Becker à ses clients, qui ne tardent pas à être convaincus. Il suffit de regarder les rangées de sachets en plastique qu'expulse la machine pour se rendre compte du progrès technique qu'elle représente.

Quelques mètres plus loin, d'autres mains sont nécessaires pour décompter et emballer. « Nous avons opté pour ce système < Pick by light > car nous savons qu'il nous apporte un maximum de sécurité et de précision », déclare Dirk Krupka, expliquant par la même occasion comment le système fonctionne. Chaque compartiment du rayonnage dans lequel se trouve la marchandise à emballer est équipé d'une petite diode lumineuse et relié au logiciel. Lorsque la diode est verte, le magasinier sait ce qu'il a à faire dans ce compartiment. Un affichage numérique lui indique le nombre de pièces qu'il doit prélever. Il lui reste ensuite à appuyer sur un bouton pour faire disparaître la lumière verte et passer au prochain compartiment vert, et ainsi de suite jusqu'à ce que toutes les diodes vertes soient éteintes et que la commande soit terminée. « Les premières semaines ont montré que cette procédure nous permettait de gagner ▶



Managing Director Dirk Krupka. The customer doesn't see many of these small parts in his fully assembled kitchen. But those who take a look on the shelves and see how many items there are in this warehouse alone will understand, "that we can only strive to make everything here as fully automated as possible," says Dirk Krupka. He has already approved the next planning and gives the end of the year as deadline for when "a real highlight can begin in our small parts warehouse". Then the larger items, in particular, such as sink units or draw interiors, will no longer be delivered in standardised boxes but will first be measured with the aid of a computerised system. This data is then collected by a cutting machine which pulls exactly the right amount of packaging material from an XL cardboard roll and cuts the cardboard to fit the required amount. "As you can see, nothing ever remains stagnant at Häcker Kitchens. Even here, we always want to be a little bit better," says Dirk Krupka and appears as though he is already considering how the processes in this huge warehouse with the not so small parts can be optimised further.

du temps et avant tout d'améliorer la sécurité. Pour se faire une idée de l'importance de cette fiabilité, il suffit d'imaginer ce qui se passerait si des accessoires de montage indispensables, comme par exemple des pieds de socle, étaient livrés en quantité insuffisante. Le monteur serait obligé d'interrompre son travail car il serait tout simplement impossible de procéder au montage », explique Dirk Krupka, soulignant une fois de plus avec quel soin et quelle méticulosité son service travaille.

Près de 1,5 million d'euros ont été investis dans la rénovation et la restructuration du système, afin de gérer le nombre croissant de petites pièces. Sachant que cette transformation s'est faite sans interruption de l'exploitation, « on peut vraiment parler d'opération à cœur ouvert », ironise Detlef Becker. Un simple regard aux innombrables colis acheminés chaque jour par le biais d'un système de paternoster un étage plus haut, pour parvenir directement et entièrement automatiquement dans les camions personnels de Häcker, suffit pour comprendre que l'opération a parfaitement réussi. « Une cuisine est tout simplement un produit extrêmement complexe, composé d'une multitude de pièces individuelles », ajoute le gérant Dirk Krupka. Souvent, le client final ne peut même pas soupçonner la présence de ces pièces dans sa cuisine finie et installée. Mais regardez dans les rayonnages, regardez le nombre incroyable d'articles différents entreposés, et vous comprendrez « que nous ne pouvons que souhaiter qu'un maximum de procédures soient automatisées », commente Dirk Krupka.

Il a d'ailleurs déjà programmé une prochaine évolution, prévue pour la fin de l'année, qui devrait « devenir la pièce maîtresse de notre magasin de pièces détachées ». Les grosses pièces comme les éviers ou les intérieurs de tiroirs ne devraient plus atterrir dans des cartons standardisés : elles seront dans un premier temps mesurées par le biais d'un processus informatisé. Les données ainsi collectées seront transférées à une machine de découpe qui coupera automatiquement le matériel d'emballage nécessaire au conditionnement de la pièce à partir d'un rouleau de papier carton de taille XL. « Vous voyez, même dans ce domaine, Häcker Cuisines ne cesse jamais d'innover. Nous voulons toujours aller encore un peu plus loin », affirme Dirk Krupka, qui semble déjà réfléchir à un nouveau moyen d'optimiser encore les procédures de cet entrepôt de pièces, pas si petites que cela.



TO THE ISLAND!

When trainees travel

"Oh, I have to be careful how I say that," says Marcel Krause and laughs. The question of whether the week on Mallorca feels more like work or holiday is, at the beginning of October, not easy to answer. Outside, the sun is shining and it is 26 degrees - things could be worse for the 21 year-old. But he is, after all, here to work and to learn. "We are a company which operates worldwide and so it only makes sense that we also show our trainees the big wide Häcker world," explains Head of Export Andreas Möller. Someone who was particularly happy to take up this offer was Marcel Krause. Whilst at vocational school, he spent a bit longer on his studies in order to receive the TELC 1 and TELC 2 certificates in Spanish. So when he then received the offer to go to Mallorca for a week before he was due to complete his studies, he didn't have to think about it for long. "It is, of course, a real dream," he says. All the organisational work involved with a trip South was arranged by Häcker Kitchens. They booked the flight and provided a hire car. Uwe Lantzsch, on the other hand, took care of the accommodation in a nice family run hotel in the neighbouring municipality of Campos. He is the owner of the Cuisinale kitchen studio in Felanitx and has been representing Häcker Kitchens here for already 10 years. Yet this is the first time that he has been asked whether he would like to provide a traineeship for a Häcker trainee. "I didn't have to consider this for long. To give young people an insight into my work here is something I should support," says the



German who has been living on the island for 14 years and works alone in the studio. Yet there is enough work there and Marcel Krause is arriving at just the right time. And so both men now advise customers together for one week. "I've seen holiday homes here which are bigger than what we would call a villa in Germany," says Marcel Krause. And the bigger the property, the more spacious and exclusive the kitchens which are planned and fitted here. "Many houses even have several kitchens. At the same time, the owners place much greater importance than we do in Germany on huge fridges which is understandable," explains Uwe Lantzsch to his trainee. He uses the long afternoon siestas and balmy evenings to drive down to the sea to the harbour. His Spanish helps him here, "a command of German, Spanish and English is important to get along on the island," advises Cuisinale owner Uwe Lantzsch.

The two got on very well during the week. So good, in fact, that Uwe Lantzsch is now considering hiring an employee. Marcel Krause, meanwhile, will continue in the processing department after he completes his exams where he will train further in kitchen planning. Then he will go out into sales and sell the product he has come to know and appreciate.

séjour au centre de formation afin de passer et d'obtenir les deux certificats TELC 1 et TELC 2 en espagnol. Quelques mois avant l'examen, lorsqu'il a reçu la proposition de partir pour une semaine à Majorque, il n'a pas eu besoin de réfléchir longtemps. « C'était une occasion en or », dit-il. Toutes les formalités d'ordre organisationnel pour ce voyage dans le Sud ont été prises en charge par Häcker Cuisines. Le vol a été réservé et une voiture de location mise à disposition. L'hébergement dans un ravissant petit hôtel familial dans la commune voisine de Campos a en revanche été arrangé par Uwe Lantzsch. Propriétaire du magasin de cuisines « Cuisinale » à Felanitx, il représente depuis plus de 10 ans Häcker Cuisines. Or c'est la première fois qu'on lui demande s'il accepterait d'accueillir un apprenti Häcker en stage. « Je n'ai pas hésité l'ombre d'une seconde. Permettre à la jeune génération de se faire une idée de mon travail directement sur place est une initiative que je ne peux que soutenir », explique cet Allemand qui habite l'île depuis 14 ans et travaille seul dans sa boutique. Étant donné que le travail ne manque pas, la venue de Marcel Krause tombe même bien. Pen-

dant une semaine, ils seront deux à conseiller ensemble les clients. « J'ai découvert ici des maisons de vacances plus grandes que tout ce que nous pouvons imaginer lorsque nous parlons de « villas » en Allemagne », affirme avec étonnement Marcel Krause. Et plus les biens

sont grands, plus les cuisines se doivent d'être conviviales et exclusives. « De nombreuses maisons disposent même de plusieurs cuisines. Dans le même temps, les propriétaires accordent bien entendu beaucoup plus d'importance qu'en Allemagne à l'intégration de gigantesques réfrigérateurs », explique Uwe Lantzsch à son stagiaire. Celui-ci profite des longues pauses méridiennes et des douces soirées pour se promener sur la plage et dans le port. Ses connaissances en espagnol lui sont bien utiles, car en définitive, « pour se débrouiller ici, il faut maîtriser un triple accord d'allemand, d'espagnol et d'anglais », conseille le propriétaire de Cuisinale, Uwe Lantzsch. Pendant toute cette semaine, les deux hommes se sont parfaitement entendus. Si bien qu'Uwe Lantzsch envisage même d'embaucher un employé. Quant à Marcel Krause, une fois son examen réussi, il poursuivra sa formation de cuisiniste dans le service en charge des dossiers. Il pourra ensuite se lancer dans la commercialisation, afin de vendre un produit qu'il a appris à connaître et à apprécier.

DIRECTION : LES ILES

Quand les apprentis partent en voyage

« Aïe, il faut que je choisisse bien mes mots », dit Marcel Krause en riant. En ce début octobre, difficile de répondre à la question de savoir si cette semaine à Majorque ressemble plus à du travail ou à des vacances. Le soleil brille, le thermomètre affiche 26 degrés : la situation pourrait être pire pour le jeune homme de 21 ans ! Néanmoins, il est ici pour travailler et pour apprendre. « Nous sommes une entreprise internationale. Il est donc intéressant de montrer au moins une fois à nos apprentis ce à quoi ressemble le vaste univers Häcker », explique le Directeur export, Andreas Möller. Marcel Krause fait partie de ceux qui ont volontiers accepté l'offre. Il a volontairement prolongé son

A man with a beard and glasses is shown in profile, looking out a window with vertical blinds. The scene is dimly lit, with light coming from the window, creating a silhouette effect on the man's face. The blinds are partially open, showing a bright outdoor area.

Design meets Kitchen

Indian cities are bursting at the seams. For a long time, the government has been trying to create new living space and cities out of nothing in the countryside which should create space for India's 1.2 billion inhabitants. ▶

Les villes indiennes sont pleines à ras bord. Le gouvernement tente depuis longtemps de créer de nouveaux espaces d'habitation, d'ériger des villes à la campagne à partir de rien, en bref de trouver de la place pour loger les près de 1,2 milliard d'Indiens. ▶

In these new buildings, well off Indians have long been orientating themselves to western standards and are impressed by kitchens from Germany. "Here in India we are the number one exporter when it comes to German export kitchens," says Willy Kamm, responsible for Häcker Kitchens in the Asian region.



How good the relations with project managers and architects are was highlighted at the foAID architecture and interior design festival co-organised by main sponsor Capt. Mukesh Kumar. Capt. Kumar has eleven Häcker showrooms across the whole of India and chose the former Interconti-Hotel in Mumbai, formerly known as Bombay, to invite guests to a very special weekend. "We wanted to further intensify communication with the top architects, present ourselves as a successful German kitchen manufacturer and show that we have a great deal of experience in the supply of kitchens in tropical countries such as India," emphasises Head of Export Andreas Möller who travelled to India especially for this festival.



In a huge marquee, architects and project managers built up their stands to present their projects and awards whilst Häcker Kitchens presented themselves to the public with a large exhibition directly by the entrance. The visitors didn't take long in coming and came to the Lalit Hotel in crowds already on the Friday morning. Flashlights and camera teams accompanied India's top architects who came to learn more about the latest trends. "For us, this involves two key groups. Firstly, the established architects but also the newcomers who come here to find out the latest news and enjoy the international atmosphere of the festival," explains Willy Kamm during a break. The Häcker representatives are constantly meeting people who show great interest and are clearly impressed by the history and products of the traditional company based in Rödinghausen. "Here in India as well as in many other areas in Asia, we are a real brand. We know how to deal with the tropical temperatures and the high humidity and, at the same time, offer a kitchen design which meets the exact taste of the people here," says Andreas Möller who is

very pleased to have found, in Capt. Mukesh Kumar, a partner who knows how the Indian market works and which products his fellow citizens are interested in. "We started in Delhi and have opened eleven studios in the country over the years. What I particularly like about Häcker Kitchens, besides the excellent quality and modern design, is the reliability and the international service," says Capt. Mukesh Kumar full of praise. He is now able to look back on a 10 year cooperation with Häcker Kitchens and will cut a large birthday cake to mark this jubilee at the evening gala.

Just how well his own network works can be seen at the end of the much visited festival. Many new contacts were made and existing partnerships refreshed. "This showed how important this mutual exchange is. There is a real air of change here, on the one hand, in the realisation of major projects. At the same time, such get-togethers also show us which of our models are particularly in demand here and what is expected of us," explains Andreas Möller at the end of the two-day



Dans le cadre de ces nouvelles constructions, les Indiens les plus aisés s'inspirent clairement des standards occidentaux et sont friands des cuisines allemandes. « Ici en Inde, nous sommes le premier exportateur de cuisines d'origine allemande », déclare Willy Kamm, chargé de l'espace asiatique pour Häcker Cuisines.

Le Festival foAID, co-organisé par le principal sponsor Capt. Mukesh Kumar et placé sous le signe de l'architecture et du design d'intérieur, a montré les bonnes relations qu'entretiennent chefs de projets et architectes. Capt. Kumar dirige en Inde onze showrooms Häcker disséminés dans tout le pays et a loué en exclusivité l'ancien hôtel Intercontinental à Mumbai, ancienne-ment Bombay, pour organiser un week-end exceptionnel. « Nous souhaitons renforcer davantage encore



la communication avec les meilleurs architectes, nous positionner en tant que grand fabricant allemand de cuisines et montrer que nous disposons d'une longue expérience dans la livraison de cuisines dans les pays tropicaux comme l'Inde », souligne le Directeur export, Andreas Möller, qui a fait le déplacement jusqu'en Inde pour assister au festival.

Sous une grande tente ressemblant à un hall d'exposition, architectes et chefs de projets ont installé leurs stands pour présenter leurs projets et récompenses. Celui de Häcker Cuisines, de taille considérable, accueillait le public directement à l'entrée de la tente. L'événement était très attendu et dès le vendredi matin, les visiteurs ont afflué en masse dans l'actuel « The LaLit Hotel ». Une avalanche de flashes et des équipes de tournage ont accompagné les meilleurs architectes d'Inde, venus découvrir les dernières tendances du moment. « Pour nous, l'enjeu ici est double. Nous souhaitons nous adresser d'une part aux architectes de renom, et d'autre part aux nouveaux venus, qui sont



event which was featured in national television and the press. "As a European you may think that poverty dominates in India and this is certainly the case in many parts. But, if you look at a city like Mumbai with its 20 million inhabitants, you can also see that the country's finances are managed from here and that there is a huge demand here for high quality export goods," explains Willy Kamm. Those who have studied abroad know to appreciate the advantages of a Ger-

man kitchen and don't want to do without this after they return to their home country. The foAID festival impressively shows the extent of this enthusiasm for Häcker Kitchens. "We are very pleased with the response and the many contacts and talks and will use this brand awareness which has now, once again, increased further, to book our kitchens with as many new building projects as possible," say Andreas Möller, Willy Kamm and Capt. Mukesh Kumar in unison.



man kitchen and don't want to do without this after they return to their home country. The foAID festival impressively shows the extent of this enthusiasm for Häcker Kitchens. "We are very pleased with the response and the many contacts and talks and will use this brand awareness which has now, once again, increased further, to book our kitchens with as many new building projects as possible," say Andreas Möller, Willy Kamm and Capt. Mukesh Kumar in unison.

taux d'humidité élevés tout en proposant un design de cuisine qui répond exactement aux goûts et aux attentes des habitants ici », affirme Andreas Möller, ravi d'avoir trouvé en Capt. Mukesh Kumar un partenaire qui connaît le fonctionnement du marché indien et les produits qui le font vibrer. « Nous avons commencé à Delhi et au fil des ans, nous avons ouvert en tout onze magasins dans tout le pays. Outre leur qualité parfaite et leur design contemporain, ce que j'apprécie chez les cuisines Häcker, c'est avant tout leur fiabilité et le service international qui les accompagne », déclare Capt. Mukesh Kumar, très admiratif. Fêtant déjà ses dix ans de collaboration avec Häcker Cuisines, il aura l'honneur de souffler les bougies d'un grand gâteau d'anniversaire à l'occasion du gala organisé en soirée.

À la fin du festival qui a accueilli un très grand nombre de visiteurs, l'efficacité de son propre réseau est évidente. En plus de la création de nombreux nouveaux contacts, les partenariats existants ont été soigneusement entretenus. « Ce festival a montré toute l'importance que revêt cet échange mutuel. Si la réalisation de projets de grande envergure suscite une véritable atmosphère de renouveau, ce genre de rencontres nous permet également de découvrir les modèles qui sont le plus demandés ici et d'identifier les exigences locales », explique Andreas Möller à la fin de cet événement de deux jours, qui a fait l'actualité de la presse et de la télévision nationales. « Les Européens ont tendance à croire que l'Inde est un pays ravagé par la pauvreté, ce qui est vrai dans certaines régions. Mais il suffit de visiter une ville comme Mumbai, avec ses près de 20 millions d'habitants, pour comprendre que c'est elle qui tire les rênes des finances du pays, et qu'il existe ici aussi une demande en biens d'exportation haut de gamme », affirme Willy Kamm. Les Indiens qui étudient à l'étranger savent apprécier les avantages d'une cuisine allemande et ne veulent souvent plus s'en passer lorsqu'ils reviennent au pays. Le Festival foAID a parfaitement montré à quel point cet engouement est favorable, tout spécialement pour Häcker Cuisines. « Nous sommes très satisfaits de l'écho reçu et des nombreux contacts et entretiens que nous avons eus. Nous comptons d'ailleurs mettre à profit notre popularité pour placer nos cuisines auprès du plus grand nombre possible de projets de construction », s'accordent à dire Andreas Möller, Willy Kamm et Capt. Mukesh Kumar.

BUILT OUT OF WOOD

Chipboard in itself is something very mundane. On first glance it looks as though it is not really possible to tell who produced it or where the differences in quality are. But this is far from the truth. "What distinguishes our products and sets us apart from the competition is our quality," says the chipboard manufacturer Egger, inviting us on a tour of one of its many sites in the Sauerland. Here, 400 HGVs arrive and set off each day and one can marvel at tree trunks being turned into chipboard. Anyone who visits an Egger's site will be surprised by the steam which hangs over the large grounds. This is, in fact, only water vapour which occurs in the processing of huge amounts of wood which has long been grown not only locally. ▶

En soi, un panneau de particules est quelque chose d'assez commun. Au premier coup d'œil, il semble impossible de détecter comment il a été fabriqué et en quoi un panneau de particules peut se différencier d'un autre en termes de qualité. Et pourtant ! « Ce qui différencie nos produits de ceux de la concurrence, c'est justement leur qualité », explique le fabricant de panneaux de particules Egger, avant de proposer une visite de ses nombreux sites de production dans le Sauerland, où transitent près de 400 camions par jour, et où l'on assiste avec étonnement à la transformation de troncs d'arbres en panneaux de particules. Lorsque l'on arrive sur un site Egger, on s'étonne de la vapeur qui stagne au-dessus du vaste terrain. Or il s'agit effectivement de simple vapeur d'eau, générée par la transformation de gigantesques quantités de bois qui ne proviennent depuis longtemps plus de la région. ▶

FABRIQUÉ À PARTIR DE BOIS

ONE OF A KIND

, UNE VÉRITABLE PIÈCE UNIQUE

PETER PERSCH SELLS HIS KITCHENS WITH THE AID OF A FINE BLACK PENCIL. A TOUCH OF COLOUR AND A BIG HELPING OF PERFECTION. AND HE DOES THIS IN A FORMER CHICKEN FARM. WHEN PETER, TODAY 63 YEARS-OLD, PLANNED HIS KITCHEN DISPLAY HERE WITH HÄCKER KITCHENS 15 YEARS AGO, THERE WERE STILL CHICKEN FEATHERS STICKING ON THE WALLS.

UN FINELINER NOIR. UN SOUPÇON DE COULEUR ET UNE BONNE DOSE DE PERFECTION : VOICI LES CLES DU SUCCÈS DES CUISINES DE PETER PERSCH, QU'IL VEND DANS UNE ANCIENNE EXPLOITATION D'ÉLEVAGE DE VOLAILLE. AUJOURD'HUI ÂGÉ DE 63 ANS, LE CUISINISTE A COMMENCÉ À ENVISAGER DES PROJETS D'EXPOSITION AVEC HÄCKER CUISINES IL Y A PRES DE 15 ANS. À L'ÉPOQUE, LES PLUMES DES GALLINACES COLLAIENT ENCORE AUX MURS.



Even though one might think that such a chicken farm would suit the location here better than a kitchen studio, Peter Persch is today able to look back on a very successful company history. His business, "Peter Persch... die Küche!" (Peter Persch... the Kitchen) is in Donnershag near the small town of Sontra (8,500 inhabitants) in Hesse.

There is a lot of countryside and greenery between the motorway exit and Donnershag. Here, amongst fields and forests, the air is clean. Peter Persch sells about 400 kitchens a year. You don't need an A in maths to figure out that his business is not only confined to Sontra. "I sell kitchens to many places from Sylt (a north German Island) to Mallorca," explains Peter Persch. He, too, didn't have an A in maths - quite the opposite. Nonetheless, the advice of his teacher more than 40 years ago was clear - and correct: please become a salesman! Even today, more than 40 years after leaving school with his secondary school leaving certificate, Peter Persch knows one thing for sure, "I sell with a great passion." That is said very modestly if you look at his store today. He has 28 employees, an adjoining carpenter's workshop, an own warehouse with space for 30 to 50 kitchens and 550 square metres of showroom space. Peter Persch had already made a name for himself as a kitchen salesman in a local furniture store before he became self-employed. "Buying a kitchen is a matter of trust," says Persch. And his customers trust him. "I spend time with the people who come into my store. Meet them with humour and confidence and, above all, I rely on my skill and not my computer," he says. Upon request, the kitchen may also be simulated with the aid of a kitchen programme. Furthermore, Peter Persch only plans a kitchen when he or one of his

Et si l'on pourrait dans un premier temps penser que l'endroit convient en effet mieux à une activité du type élevage de volailles qu'à un hall d'exposition pour des cuisines, Peter Persch peut aujourd'hui être fier de sa réussite. Son affaire, qu'il a nommée « Peter Persch... die Küche! » (Peter Persch... la cuisine !) est installée à Donnershag, un lotissement de Sontra... Sontra, petite ville de Hesse comptant quelque 8 500 habitants.

Longtemps après avoir quitté l'autoroute et longtemps avant d'arriver à Donnershag, le paysage est principalement vert. Ici, entre prés et forêts, l'air est parfaitement pur. Peter Persch vend environ 400 cuisines par an. Inutile d'être un as des mathématiques pour se douter que sa clientèle ne se limite pas à la population de Sontra. « Je vends des cuisines de Sylt à Majorque », explique Peter Persch. Or lui non plus n'a jamais brillé en maths, au contraire. Pourtant, le conseil de son enseignant, il y a plus de 40 ans, était sans équivoque et pour le moins pertinent : tu devrais devenir vendeur. Et aujourd'hui encore, plus de 40 ans après avoir quitté l'école après le brevet, Peter Persch a au moins une conviction : « La vente, c'est ma passion. » C'est le moins que l'on puisse dire, à en juger par la situation actuelle de son activité : 28 employés, une menuiserie adjacente, un propre entrepôt pouvant stocker 30 à 50 cuisines et 550 m² de surface d'exposition. Avant de se mettre à son compte, Peter Persch s'était déjà fait un nom en tant que vendeur de cuisines dans un magasin local de meubles. « La vente d'une cuisine est une question de confiance », dit-il. Et ses clients lui font confiance. « Je m'occupe des gens qui rentrent dans mon magasin, je les aborde avec humour et courage. Et par-dessus tout, je me fie à mon savoir, et pas à un ordinateur », poursuit-il. Sur demande, la cuisine imaginée est simulée avec un programme

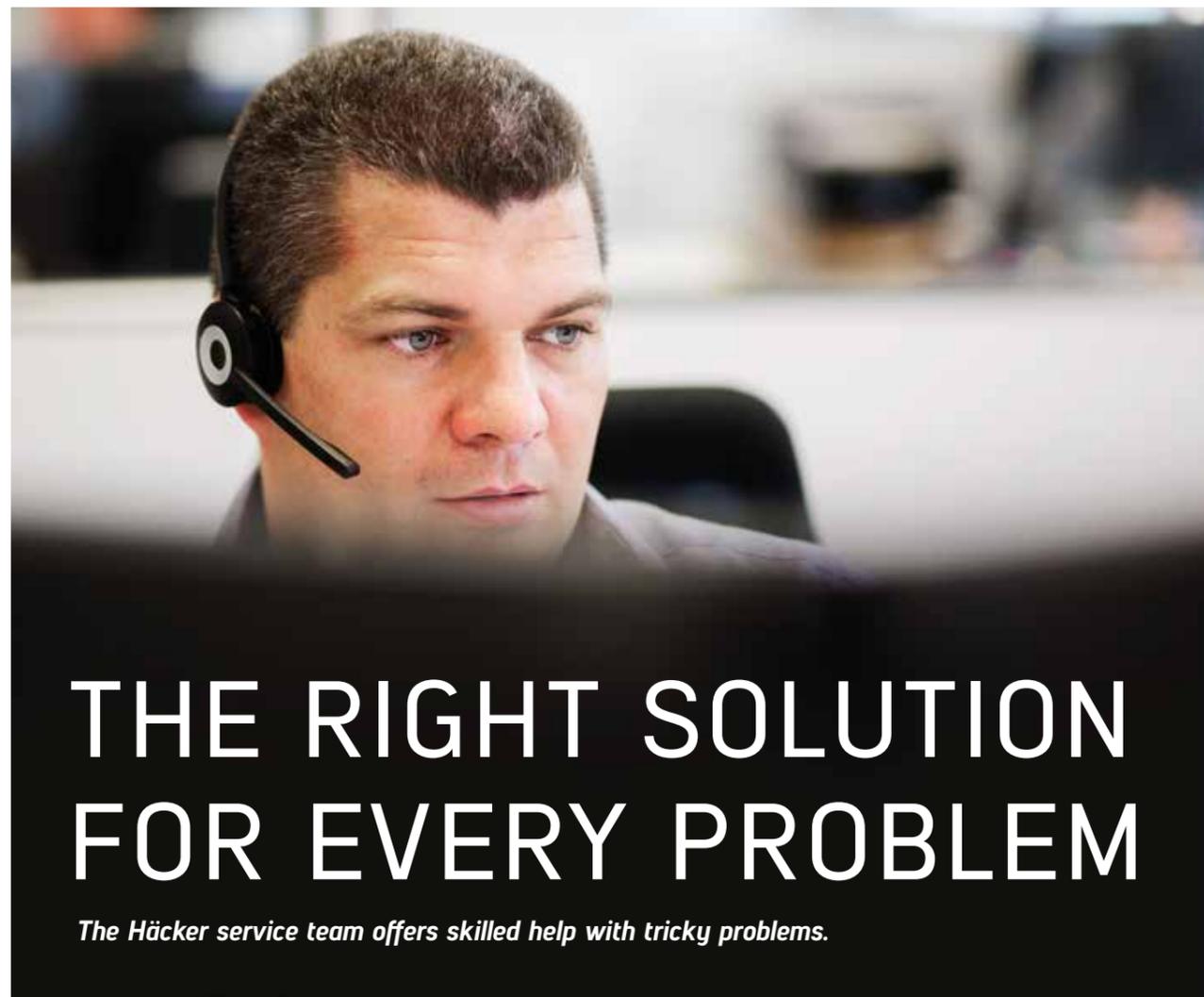


employees - which are, of course, all trained by him - have personally measured the customer's space at home - and this with a folding rule and not a laser measuring device. "When I visit the customer's home I get a very different impression and see how they live and how their home is furnished." He even manages to convince those customers who do not wish a home visit because they want an anonymous offer, of the necessity of this. "After all, you wouldn't go into a clothes shop with a photo and say that you would like a suitable outfit for this person, would you?" he asks. He then sketches the design of the kitchen by hand in a matter of minutes in front of the eyes of the customer - something which none of the competitors do. And almost all the potential customers want to keep this illustration. In this way, the customer not only views the kitchen planning as work carried out by hand - a further advantage arises from the manual drawing. "You also don't then have the risk of having to change the design as, with a drawing by hand, the seller deals with the subject of kitchen and customer in a very different way. The consultation is also much more intensive," explains his wife Barbara Persch who is not only in charge of the perfect appearance of the show room but also the marketing. "Every two years we have a big party on our premises to which everyone is invited and we also regularly hold culinary events. Our son Markus is a trained chef and today he works with us in sales and makes a great contribution with his skills." The other son, Alexander Persch, coordinates,

as a gas fitter and plumber, the complete assembly. The Peter Persch kitchen studio is, therefore, a real family business. And, "we only do image advertising, price advertising is taboo for us," explains Barbara Persch. There is, indeed, not a single price to be seen in the entire kitchen showroom. There are also no missing handles anywhere or dust on work surfaces. Instead, customers are offered an honest and comprehensive service. On a kitchen's "first birthday", for example, the customer is sent a congratulatory card asking if he is happy with everything and if there are any complaints. "We are then happy to visit the customer and readjust, for example, a draw, free of any extra charge. This also helps us keep in contact with the customer," says Peter Persch who is certain that, "a satisfied customer brings 10 more with him." How important the perfect service is to him can also be seen by the smileys on his customer survey sheets. The idea: with each sold kitchen, he asks his customers to assess the service and the quality. Those who complete the survey receive a shopping voucher. "Word of mouth is still the best advertising," he says. And, in this way, the success of his business runs parallel to that of Häcker Kitchens: increasing. And this despite the fact that the Peter Persch kitchen studio is in the middle of fields and forests. But, as Peter Persch says, "Here you can buy healthy kitchens, far removed from everyday stress," and you get a genuine Persch in addition.

informatique dédié. D'autre part, chez Peter Persch, la planification d'une cuisine ne commence pas avant que Peter Persch ou l'un de ses collaborateurs (qu'il prend bien entendu soin de former lui-même) n'aient visité chez le client l'espace concerné, à l'aide d'un mètre et d'un appareil de mesure laser. « Lorsque je me rends directement dans l'intérieur du client, je me fais tout de suite une meilleure vue d'ensemble de la situation. Je vois comment les gens vivent, comment ils ont aménagé leur espace de vie. » Quant aux clients qui ne souhaitent pas recevoir la visite des spécialistes afin d'obtenir une offre anonyme, il parvient au final toujours à les convaincre de la nécessité de cette démarche. « Cela ne vous viendrait pas à l'idée d'entrer dans une boutique de mode avec une photo en demandant une tenue appropriée pour la personne figurant sur la photo, n'est-ce pas ? » demande-t-il pour justifier ses propos. Le projet de cuisine qu'il dessine à la main en l'espace de quelques minutes sous les yeux du client fait partie de sa touche personnelle. D'une part, le client peut constater de visu la part de travail manuel qu'implique la planification d'une cuisine. D'autre part, le dessin à la main constitue un autre avantage considérable : « Il n'y a pas le danger de modifier plusieurs fois le projet, car le vendeur prend en compte les attentes du client et les exigences de la cuisine de manière très différente avec un dessin à la main. Le niveau de concentration pendant la discussion est par ailleurs bien plus élevé », explique son épouse Barbara Persch. En plus de veiller à la présentation parfaite du showroom, elle dirige également les mesures de marketing. « Tous les deux ans, nous organisons sur notre site une grande fête à laquelle tout le monde est convié. Nous proposons également régulièrement des

manifestations culinaires en tous genres. Notre fils Markus est cuisinier de métier. Il travaille aujourd'hui pour nous à la vente et met donc ses compétences à profit, à bien des niveaux. » Leur second fils, Alexander Persch, est plombier et coordonne ainsi l'intégralité du montage. Une entreprise familiale aux rouages bien huilés, donc. « Notre publicité repose uniquement sur notre image, pas sur les prix », ajoute Barbara Persch. D'ailleurs, le visiteur ne trouvera aucun prix dans le showroom, pas plus qu'une poignée manquante ou que de la poussière sur le plan de travail. En revanche, il peut être sûr de bénéficier d'un service franc et pertinent. Ainsi par exemple, les clients reçoivent pour le premier anniversaire du montage de leur cuisine une carte de félicitations leur demandant si tout se passe bien. « Nous retournons au besoin gratuitement chez le client, par exemple pour réajuster un tiroir. Nous restons ainsi en contact avec nos clients », précise Peter Persch. « Car un client satisfait en apporte 10 autres à sa suite. » Les « smileys » souriants figurants sur le questionnaire envoyé aux clients témoignent de l'importance qu'il accorde à la perfection de ses services. L'idée : avec chaque cuisine vendue, il propose à ses clients d'évaluer le service et la qualité de la prestation. Chaque envoi du questionnaire rempli est récompensé par un bon d'achat. « Le bouche à oreille reste la meilleure des publicités », dit-il. C'est ainsi que la courbe de sa réussite suit celle de Häcker Cuisines : à la hausse. Et ce bien que Peter Persch vende des cuisines au beau milieu des prés et des forêts. Mais comme il se plaît lui-même à le constater : « Ici, on vend des cuisines saines, bien loin du stress quotidien. »



THE RIGHT SOLUTION FOR EVERY PROBLEM

The Häcker service team offers skilled help with tricky problems.

Whether customer or internal employee, if there is a special question concerning kitchen planning and design, customised solutions or assembly, everyone contacts Thomas Leimbrock's team. He and his team of seven employees help with problems which require specialist know how and have the right answer for many questions - and, if they can't think of something, they will certainly know someone at Häcker who can! In this way, this specialist department acts as an interface between the different departments at Häcker and also offers this service to customers.

The idea of setting up a team of specialists which can access all the information within the plant in the shortest time came about already seven years ago. What began with one office worker soon grew into a team of four people. "We have an average of 950 calls a week which is three to four times more than what a clerk would normally receive. This also shows why we, meanwhile, have eight people in the service team", says team manager Thomas Leimbrock explaining why the team number was recently increased. With the service



team, Häcker Kitchens offers its customers an additional service which is usually assumed by the processing team and, with this, it also works considerably more effectively: 90 percent of the incoming enquiries can be answered directly here.



À CHAQUE PROBLÈME SA SOLUTION

Pour toutes les questions les plus délicates, l'équipe du service d'assistance Häcker est à disposition

Quand les clients ou les employés internes ont des questions spéciales concernant la planification et l'agencement de cuisines, des fabrications spéciales ou encore le montage, ils se tournent inmanquablement vers Thomas Leimbrock et son équipe. Avec ses sept collaborateurs, il est en charge de traiter les problèmes nécessitant des connaissances spécifiques et trouve bien souvent la solution adéquate. Et si par hasard ce n'est pas le cas, ils savent forcément vers quel interlocuteur se tourner chez Häcker. Ce service spécial fonctionne ainsi telle une interface entre les différents départements de Häcker, offrant bien entendu ces prestations également aux clients. L'idée de constituer une équipe de spécialistes ayant accès très rapidement à toutes les informations de l'usine est née il y a de cela 7 ans. Constitué au

départ d'une seule chargée d'affaires, le service s'est rapidement développé, accueillant ensuite quatre employés. « Nous gérons en moyenne 950 coups de téléphone par semaine, c'est-à-dire trois à quatre fois plus d'appels qu'un chargé d'affaires habituel. Cela explique pourquoi nous sommes progressivement passés à huit personnes dans le service », explique le chef d'équipe Thomas Leimbrock. Avec son service d'assistance, Häcker offre à ses clients des prestations supplémentaires qui devraient normalement être prises en charge par le service client. Le résultat est nettement plus efficace : 90 % des demandes entrantes sont directement résolues par le service d'assistance.

PREVIEW APERÇU

NEW IN COLOGNE & SHANGHAI

DU NOUVEAU A COLOGNE ET A SHANGHAI



new thinking is required to understand the market and customer and be successful.

Häcker Kitchens has been successful in the Asian market for already many years, works together with many partners here and has positioned the Häcker brand very well. Now the next step is the opening of a showroom in the heart of Shanghai - presented in the next issue of WORK. *Le marché asiatique est en plein essor. Depuis toujours, les cuisines allemandes s'y vendent bien. Mais comment le fabricant doit-il procéder, dans un univers où tout n'est pas toujours facilement transférable ? Où un nouveau mode de pensée est de rigueur pour qui entend comprendre le marché et les clients, et réussir sur place ? Depuis de nombreuses années déjà, Häcker Cuisines enregistre un réel succès sur le marché asiatique, où la marque travaille en collaboration avec de nombreux partenaires et jouit d'une très bonne réputation. La prochaine étape est désormais au programme : l'ouverture d'un showroom en plein cœur de Shanghai, à suivre dans la prochaine édition de WORK.*

GO EAST. CAP A L'EST.

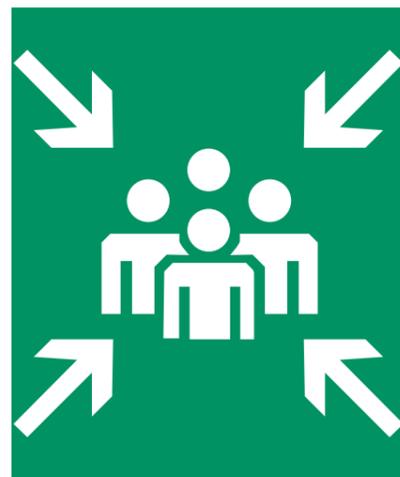
The Asian market is booming and German kitchens have long been a guarantee for good sales figures here. But how should German manufacturers position themselves in a world in which many things cannot simply be transferred from one country to the next. A world in which

MEETING-POINT.

It is regarded as the get-together of the kitchen industry, the LivingKitchen at the IMM Cologne. All those who produce, design, supply or sell kitchens to the end customer meet here. Häcker Kitchens is, of course, also taking part in this exhibition in the cathedral city and will present the innovations which will co-determine the kitchen industry in the coming months and years. In a review, we introduce these innovations, the people who visited our stand and the trends which resulted from this.

POINT DE CONVERGENCE.

Il est LE lieu de rencontre du secteur de la cuisine : le salon LivingKitchen de l'IMM Cologne. Il rassemble quiconque fabrique, conçoit et fournit des cuisines pour d'autres producteurs ou pour les clients finaux. Häcker Cuisines ne pouvait bien entendu pas manquer cette occasion de montrer les innovations qui marqueront le secteur des cuisines dans les mois et années à venir. Dans notre rétrospective, découvrez les nouveautés qui ont suscité l'intérêt des visiteurs sur le stand, et les tendances qui ont vu le jour.



Goals can only be achieved
TOGETHER



Les objectifs ne peuvent s'atteindre
QU'ENSEMBLE

For 2014 we planned a great deal. And we achieved everything. We managed this particularly because we worked together - on ourselves and our product. You, too, are part of this

Pour 2014, nous nous étions fixé de nombreux objectifs, que nous avons tous atteints. Si nous y sommes parvenus, c'est avant tout parce que nous avons travaillé ensemble à notre compétence et à nos produits. Vous aussi avez contribué à cette

SUCCESS



RÉUSSITE

For the exceptionally successful cooperation and a year which exceeded all our expectations, we would like to say

Pour notre très fructueuse coopération et pour un exercice 2014 qui a dépassé toutes nos espérances :

THANK YOU!



MERCI

We are happy to continue in this way.
Best wishes, your Häcker Kitchens team

Que cela continue !
Votre équipe Häcker Cuisines

Häcker
kitchen.germanMade.

Häcker

kitchen.germanMade.

Häcker Küchen GmbH & Co. KG

Werkstraße 3

32289 Rödinghausen

Tel. +49 (0) 5746-940-0

Fax +49 (0) 5746-940-301

info@haecker-kuechen.de

www.haecker-kuechen.de

conceptual design, text, photography and layout:

www.hoch5.com

info@hoch5.com

