

IM DIALOG

Christel Heilmann

*Christel Heilmann*by
CHRISTEL HEILMANN

Feinste Juwelen und erlesene Markenuhren

Königsallee 36 · 40212 Düsseldorf
Fon 0211-500805-0 · Fax 0211-500805-25
www.christelheilmann.de

E-Mail: christel.heilmann@christelheilmann.de

Wer Luxus-Produkte verkauft, muss sich auch
in der Dienstleistung luxuriös verhalten

Foto © Christel Heilmann

G+F. Dr. Onur: Was für eine Philosophie steht hinter Christel Heilmann by Christel Heilmann?

Christel Heilmann: Meine Philosophie ist schon in der Firmenanschrift festgehalten: Feinste Juwelen und erlesene Markenuhren. Aufgrund meiner Historie – ich war **Inhaberin** von Cartier-Geschäften in Köln, Hamburg, Hannover und Kampen/Sylt – bin ich bereits durch einen sehr hohen Anspruch geprägt worden, den ich heute noch verstärkt zum Ausdruck bringe. Neben diesem hohen Anspruch an Qualität und Design, worauf ich größten Wert lege, achte ich sehr auf eine interessante Preisgestaltung, die eine attraktive Spannweite von preiswert bis hochpreisig umfasst. Zudem bin ich immer auf eine große Aktualität bedacht. Grundsätzlich besetzen wir hier eine Nische und stehen dabei immer ganz weit vorne.

G+F. Dr. Onur: Worauf basiert Ihr Erfolgsrezept?

Christel Heilmann: Unser ganzes Engagement zielt auf eine hohe Zufriedenheit des Kunden. Kreatives Wirken und großes Engagement mit nahezu unbegrenztem Einsatz zählen dabei zum inneren Selbstverständnis. Darauf beruht ein wesentlicher Erfolgsfaktor in meinem 25-jährigen Wirken im absoluten Luxussegment. Ich blicke dabei auf eine gewachsene Kundenkartei von 70.000 Adressen zurück. Es ist keine Seltenheit, wenn Kunden in meinen Düsseldorfer Store kommen, die auch schon vor 10 Jahren bei mir gekauft hatten. Gleichwohl haben wir auf der KÖ natürlich auch eine große, junge Klientel – gerade, weil wir in unseren Produkten, im Design sowie gesamten Angebotsspektrum den Zeitgeist treffen. Auch internationale Kunden aus allen Ländern dieser Erde und „Vielreisende“ schätzen unser vielseitiges und immer sehr interessantes, dem Zeitgeist entsprechendes Angebot ganz besonders.

G+F. Dr. Onur: Ihr Erfolg zeigt sich auch in Ihrem besonderen Sortiment. Auf welche Marken und Kollektionen darf sich der Kunde bei Ihnen erfreuen?

Christel Heilmann: Grundsätzlich ist eine Anfrage bei uns immer lohnenswert. Ganz gleich, ob im Uhren- oder Schmucksegment – wir sind zu 99,9 Prozent in der Lage, jeden Kundenwunsch zu erfüllen. Über eine hohe Leistungsstärke verfügen wir unter anderem im Schmuckangebot. Ob Ringe, Ohringe, Colliers, Bracelets, Perlen, Accessoires, Manschettenknöpfe – wir führen ein sehr breit gefächertes Spektrum in allerbesten Qualität, in allen Materialien und vor allen Dingen auch in allen Preiskategorien. Die Uhren bilden einen weiteren herausragenden Kompetenzschwerpunkt. Unter anderem vertreten wir *Jacob & Co.*, eine in der Schweiz gefertigte amerikanische Uhr, die vor allem bei der Prominenz

– wie etwa Sir Elton John, das Ehepaar Beckham oder Madonna – beliebt ist. Darüber hinaus vertreten wir die exklusive Uhrenkollektion aus dem Hause *Grisogono* sowie die gesamte *Porsche*-Kollektion für den sportiv Interessierten und zahlreiche weitere Marken wie *Fabergé* oder *Chronoswiss*. Ebenso bieten wir ein sehr breites Angebot von *Franck-Muller*-Uhren. Flexibilität im großen Uhrenangebot ist ebenso unsere Stärke als reines Uhren- und Juwelen-Fachgeschäft. Eine Besonderheit bildet meine eigene Brillant-Uhren-Kollektion „Heilmann“, die – in limitierter Auflage – im absolut hochwertigen Qualitativ- und Design-Segment angesiedelt ist zu einem unglaublich interessanten Preis, der schon als sensationell bezeichnet werden kann, denn er stellt ein „Dankeschön“ für die vielen treuen Kunden dar. Der faszinierende Reiz liegt in der enorm interessanten Preiskondition meiner Uhrenkollektion. Wir sind in gewisser Hinsicht ein kleines Super-Luxushaus für allerfeinsten Uhren und wundervollen Schmuck. Wir lieben unsere Kunden und ich behaupte, dass ich denken kann wie ein Kunde und mir auch dieses Denken immer zu eigen mache, darum entscheiden wir bei allem Tun immer im Sinne des Kunden! Mit dieser Grundeinstellung und unseren Produkten vermitteln wir die Philosophie des Wohlfühlens und der Zeitlosigkeit, die den Anspruch der Modernität zum Ausdruck bringt. Wir bieten Luxus und Feinstes zu wirklich vertretbaren Preisen!

G+F. Dr. Onur: Ein hochexklusiver Service am Kunden zählt zum inneren Selbstverständnis in Ihrer elitären Branche. Worauf legen Sie diesbezüglich am meisten Wert?

Christel Heilmann: Der individuell ausgerichtete Service ist bei uns ein ganz elementarer Faktor. Service im Fachgeschäft ist heute entscheidender denn je. Wir vermeiden völlig Kaufhaus- oder „Gemischwarenangebote“, damit Leistungsstärke und Professionalität sich wirklich auf Uhren und Schmuck fokussieren. Ich folge seit jeher absolut dem Credo: Der Kunde ist König, der König ist Kunde. Dieses ist uns höchste und vornehmste Pflicht und entspricht unserer positiven Grundeinstellung, dass sich der Kunde bei uns sichtlich wohlfühlt und begeistert ist. Es gilt, dem Kunden Freundlichkeit und eine professionelle Beratung entgegenzubringen und ihm ein perfektes Wohlgefühl zu vermitteln. Lebenswürdigkeit mit Engagement bei perfektem Angebot und optimaler Präsentation sowie mit charmantem Ideenreichtum gepaart führen zum besonderen Wohlgefühl der Kunden. Zudem lege ich Wert auf eine gewisse Erlebnishaftigkeit – auch für denjenigen, der nicht kauft, aber ebenso lebenswürdig wie hervorragend beraten wird. Unser sehr beratungsintensives Understatement soll dem Kunden primär eine Grundintention vermitteln: jederzeit kommen zu können, mit allen Wünschen oder Problemen, die den Uhren- und Schmuckbereich betreffen, und manchmal sogar darüber hinaus.

CHRISTEL HEILMANN by Christel Heilmann

Königsallee 36 · 40212 Düsseldorf · Telefon: 0211 5008050 · E-Mail: christel.heilmann@christelheilmann.de · www.christelheilmann.de