

Das Profil des eigenen Betriebes schärfen

Fortbildung auf Teneriffa

Fernab der närrischen Tage veranstaltet der ZVSHK traditionell ein Fortbildungsseminar auf Teneriffa: Vom 4. bis 11. März wurden den insgesamt 85 Teilnehmern Branchenthemen wie Unternehmensnachfolge, Kooperationsmodelle, Energieeinsparverordnung, Pauschalvertrag, Insolvenzordnung, Kampagne „Gas ganz sicher“ etc. angeboten.



Das weitläufige, neue Grand Hotel Anthelia Park in Teneriffas Süden war ein idealer Tagungsort

ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach konnte beim Fortbildungsseminar insgesamt 85 Teilnehmer begrüßen, die sich bei über wichtige Branchenthemen informieren und den kollegialen Austausch ohne Konkurrenzdruck genießen wollten. Traditionell gab der Hauptgeschäftsführer zu Beginn der Seminarwoche einen Überblick zur allgemeinen wirtschaftlichen Lage und zu den für die Branche wichtigen Themen.

Trends in der SHK-Branche

So hinke man momentan der zu erwartenden Konjunkturbelebung hinterher, doch könne man sicher davon ausgehen, daß sich

die Belegung mit rund einjähriger Verzögerung einstellen werde. Die steuerliche Belastung sei unverändert ungünstig. „Mußte Anfang der 50er Jahre ein Durchschnittsverdiener das 20fache seines Jahreseinkommens verdienen, um den Spitzensteuersatz zu erreichen, so bedarf es heute dafür nur des Eineinhalbfachen eines Durchschnittseinkommens. Das macht unsere Misere überdeutlich“, führte er aus. Es gäben aber nach wie vor genügend Chancen für den cleveren Unternehmer, Kunden für sich zu gewinnen und sein Geld zu machen.

Energieeinsparverordnung

Als Beispiel nannte von Bock und Polach, daß nach der neuen Energieeinsparverordnung in

Zukunft der Bauherr optimieren kann, ob mehr in die Wärmedämmung oder in intelligente Haustechnik investiert werden soll. Dann sei es Sache des SHK-Unternehmers, frühzeitig als kompetenter Ansprechpartner unter anderem für kontrollierte Wohnlüftung, Gebäudeautomation oder für die Nutzung regenerativer Energien zur Verfügung zu stehen. Bei der Komplettbad-Sanierung komme der Kundenwunsch „alles aus einer Hand“ immer stärker zur Geltung. Um den Bauherrn von unangenehmen Koordinationsaufgaben zu entlasten, sei der SHK-Unternehmer gefordert, die Modernisierungsmaßnahmen konfliktfrei mit allen Beteiligten zu bewerkstelligen. Bei der Heizungsmodernisierung ha-

be die Verbandsorganisation einen deutlichen Erfolg zu verbuchen, denn es sei gelungen den Gesetzgeber zu überzeugen, die kombinierte Förderung von Heizungsmodernisierung und Solaranlage zu realisieren und somit ein finanziell attraktives Paket zu schnüren. Auch hier komme es auf eine ganzheitliche Beratung an, die im Leistungsumfang des SHK-Fachmanns zu finden sein sollte.

Neue Medien

Aufgrund der rasanten Entwicklung in der Kommunikationswelt prognostizierte Michael von Bock und Polach für die Verbandsorganisation große Veränderungen in der Art der Dienstleistung. Auch der SHK-Handwerksbetrieb werde sich zunehmend darauf einstellen müssen, ein Dienstleistungsangebot übers Internet abzurufen. Um diesem Anspruch in der Zukunft gerecht werden zu können, gelte es nun, die jahrzehntelang geübte Praxis neu zu organisieren. „Dort wo Leistungen nur der Abrundung und Komplettierung verbandlicher Aufgaben dienen, können wir sie getrost an Dritte abgeben, delegieren, in der Kooperation vermitteln oder vermakeln. Damit fällt eine Menge an Kosten, Verwaltung und Ärger weg.“ Je näher man die



Beim Fortbildungsseminar auf Teneriffa war neben den Referenten des ZVSHK auch Dr. Georg Wagner (r.), Vorstandsvorsitzender der Keramag, mit dabei



Rund 85 Teilnehmer setzten sich mit einem bunten Themen-Mix auseinander

Dienstleistungen an den originären Aufgaben orientiere, je deutlicher käme die Kernkompetenz zum Tragen und würde von anderen nur schwer zu schlagen sein, machte der Hauptgeschäftsführer die Marschrichtung deutlich.

Handwerkermarke

Gleich zu Beginn der einzelnen Referate ging von Bock und Polach auf den professionellen Vertriebsweg ein und machte sich für die Handwerkermarke stark – eine Marketingkampagne, die derzeit von zehn Firmen der SHK-Branche unterstützt und in der Branche permanent diskutiert wird. „Derzeit steht nochmals die doppelte Anzahl an Anwärtern vor der Tür“, erläuterte der HGF, „und ich bin überzeugt davon, daß der Installateur, der mit der Mehrleistung rund um die Handwerkermarke zu argumentieren versteht, beim Kunden keine Diskussion mehr um den Preis führen muß.“

Unternehmensnachfolge

Allein die Hälfte der Seminarteilnehmer meldeten Handlungsbedarf an, als es um das Thema Unternehmensnachfolge ging. Mittlerweile geht man von min-

destens fünf bis zehn Jahren aus, die es bedarf, um einen reibungslosen Übergang hinzubekommen. ZVSHK-Rechtsreferentin Martina Koepf machte anhand eines detaillierten Übergabefahrplans von der Erstinformation bis zur Umsetzung deutlich, warum hierbei die Jahre verrinnen. Im anschließenden Workshop holte man sich via Internet die Möglichkeiten der heimischen Vermittlungsbörsen aufs Notebook, um beispielsweise mit www.change-online.de zu verdeutlichen, welche Unterstützung man in Anspruch nehmen kann. Keinesfalls sei das allgemein etablierte Berliner Testament für einen Unternehmer geeignet, denn von der zweifachen Zahlung von Erbschaftssteuer einmal abgesehen könnten beim Tod eines Ehe-

partners Pflichtanteile von den Kindern gefordert werden, die die Solvenz des Unternehmens ernsthaft in Gefahr bringen würden.

Marketing-Themen

Beeindruckende Bilder zauberte Mieke de Bock auf die Leinwand. Als Industrie-Designerin beschäftigt sich die Holländerin seit Jahren mit

Farbe, Form, Verzierung und Material und versteht es, bei der Badgestaltung die Wünsche des Kunden herauszuhören, um dann zielgerichtet das passende Interieur zusammenzustellen. Ihre Bilder über ihren Gestaltungskurs „Bäderwerkstatt“, der von Keramag veranstaltet wird, machte deutlich, welche Möglichkeiten für den Badplaner bestehen, vom Landhaus-Stil bis zum Designer-Bad passende Elemente einzusetzen. „Der Nutzer soll einen kleinen Urlaub im Bad machen können“, skizzierte sie die Zielvorstellung ihrer kundenorientierten Dienstleistung.

Was trägt zu einem angenehmen Erscheinungsbild des Unternehmens bei und durch welche besonderen Akzente vermag man sich von der Konkurrenz abzuheben? Viele Fragen stellte Dr.

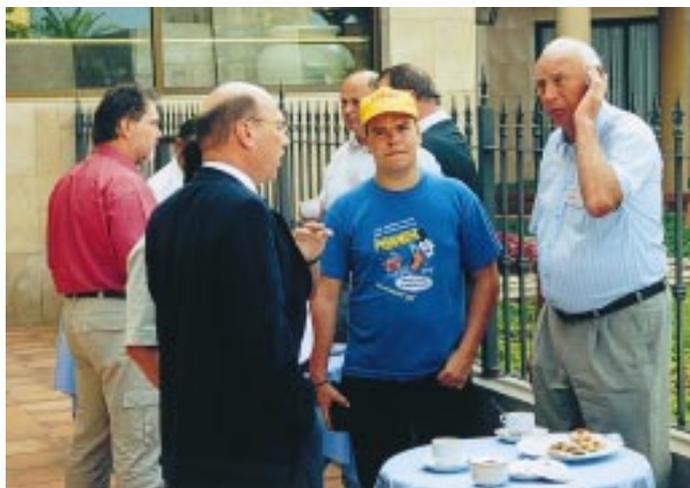
Sabine Dyas, Marketing-Referentin im ZVSHK, den Teilnehmern, um ganz deutlich herauszuarbeiten, welche Bedeutung die Zielgruppe, das gesteckte Ziel des SHK-Betriebes und das CI (Corporate Identity) haben. Der Kunde erkenne gnadenlos, wenn dieses Gesamtbild von Team, Firmengebäude, Fahrzeug, Briefbogen und Anzeigenkampagne nicht stimmig ist. Mehr noch: Im Internet-Auftritt nimmt sich der Surfer oftmals nur Sekunden Zeit, um ein Erscheinungsbild auf seinen Nutzen hin abzuchecken. Eine sich nur langsam aufbauende oder eine unübersichtliche Homepage, die dann auch nur das anzubieten hat, was der Firmenprospekt enthält, wird schnell verlassen. Gewinner sei eindeutig, so Dr.



Dirk Arne Kurth sensibilisierte die Zuhörer in bezug auf Tankanlagen und Entwässerungsleitungen

Dyas, wer dem „Passanten“ per Mausclick unmittelbar etwas Interessantes und Gewinnbringendes bietet, so daß er auf der Seite verweilt. Ein guter Ansatz ist hier z. B. www.shop.schramm.de, wo auf einer der Seiten unter „M3“ für eine Badmodernisierung auf Kubikmeterbasis ein Festpreis angepriesen wird.

Dr. Dyas beschäftigte sich auch noch mit weiteren Marketingthemen während der sechs Seminartage. So ist das Förderkonzept Einzelhandel soweit in die Praxis umgesetzt worden,



Bunt gemischt war das Publikum, das sich über sechs Seminartage mit aktuellen Branchen-Themen auseinandersetzte



Dr. Sabine Dyas befaßte sich mit zahlreichen Marketing-Themen

daß der Einzelhandelsstrebende SHK-Unternehmer alltagstaugliche Mittel zur Verfügung hat, um mit der Industrie und dem Großhandel zu einem maßgeschneiderten Konzept für sein Unternehmen zu gelangen. Die Teilnehmer erhielten hierzu ebenso detaillierte Unterlagen wie zum Thema Wettbewerbsvorteile durch Kooperationen. Welche Chancen und Risiken auf dem Weg dorthin lauern wurde anhand einer umfangreichen Checkliste diskutiert.

Technik-Themen

Die vom Fachverband Hamburg ins Leben gerufene Marketing-Sicherheits-Kampagne „Gas ganz sicher“ läßt sich auch in viele andere Regionen der Republik übertragen. Reihenuntersuchungen hatten in der Hansestadt zu dem erschreckenden Ergebnis geführt, daß jede 15. Leitung in irgendeiner Form re-

paraturbedürftig war und jede 150. Leitung eine Leckage hatte. Weil ein Betreiber einer Gasleitung auch für den ordnungsgemäßen Zustand verantwortlich ist, bedarf es in der Regel für den SHK-Fachmann keiner langen Argumentation, um diese technischen Einrichtungen, die bisher oftmals über-

lassen wurden, einer Inspektion zu unterziehen. Der ZVSHK bietet nun das Konzept mit Schulungsmaßnahmen allen Landesverbänden an, so daß jeder Betrieb die Möglichkeit hat, daran teilzunehmen. Mancher SHK-Unternehmer dürfte hier die Chance für einen Türöffner erkennen, um mit Alt- oder Neukunden ins Gespräch zu kommen.

Weitere Technik-Themen bezogen sich auf die Energieeinsparverordnung (EnEV 2000), deren Inkrafttreten in 2001 erwartet wird. Die Absegnung in Brüssel werde weitere Monate dauern. Die zwingende Umsetzung der EnEV soll voraussichtlich erst in zwei Jahren kommen, wenn man die üblichen Übergangsfristen einräumt. Dennoch sollte der SHK-Unternehmer schon jetzt Weiterbildungsmaßnahmen ergreifen, um dem Kunden als kompetenter Energieberater begegnen zu können.



Natürlich gab es auch genug Gelegenheit am Abend, die spanische Kultur hochleben zu lassen



MW Software hatte dafür gesorgt, daß im PC Workshop vom CAD Führerschein über die Grundrißerstellung bis zur K-Wert-Berechnung alles möglich war

Bei aller Organisation auch noch Geburtstags-Tag: Michael von Bock und Polach war dies eine gewichtige Anerkennung für Anne Schumacher wert



Die Technik-Themen rundete Dirk Arne Kurth ab, der sich in der Überwachungsgemeinschaft

Technische Anlagen für die Qualifizierung der SHK-Betriebe hin zu Spezialisten in Sachen Boden- und Gewässerschutz stark macht. Mit einer Reihe von Bildern unterstrich er die Mängelhäufigkeit an Tankanlagen

ebenso wie die oftmals maroden Entwässerungsleitungen, die ebenfalls in den Zuständigkeitsbereich eines entsprechend zertifizierten SHK-Betriebes gehören sollten.

Rechts-Themen

Die wesentlichen Reformansätze der neuen Insolvenzordnung erläuterte Rechtsexpertin Martina Koepf. Auf den ersten Blick schreibt die Neuordnung sicher einige Punkte fest, damit die Rechte des Gläubigers gestärkt werden. Dennoch seien insbesondere die Sicherungsmöglichkeiten des Subunternehmers in der Insolvenz des Hauptunternehmers weiterhin unbefriedigend. Insgesamt hat man auch

erst wenig an Erfahrungen in der Umsetzung der neuen Insolvenzordnung sammeln können. Zu den Kernstücken der Insolvenzrechtsreform gehört insbesondere das Insolvenzplanverfahren zur Rettung wirtschaftlich angeschlagener Betriebe. Für den Umgang mit Kunden von Bedeutung ist auch das neue Verbraucherinsolvenzverfahren, das ebenfalls mit Fallbeispielen erörtert wurde.

In der Auflistung unangenehmer Rechtsfälle kam auch der Pauschalvertrag zur Sprache. Nicht wenige bevorzugen diese Vereinbarung mit dem Kunden, um sich Mehrarbeit für detaillierte Massenangaben oder ein Aufmaß sparen zu können. Das fördert die Konkurrenzfähigkeit, kehrt sich jedoch ins Gegenteil, sobald Unstimmigkeiten auftreten. Dann heißt es in aller Regel und erst recht vor Gericht, durch detaillierte Aufzeichnungen glaubhaft zu machen, daß etwa eine Leistung von vorneherein nicht im vertraglich geschuldeten Umfang enthalten war oder daß ein nachträglicher Kundenwunsch zu einer Mehrleistung geführt hat. Daher die Empfehlung aus rechtlicher Sicht: Auch bzw. gerade der Pauschalvertrag sollte nur auf der Grundlage konkreter Leistungsverzeichnisse abgeschlossen werden.

Zum 9. Mal verstanden es die Programm-Macher, ein Fortbildungsseminar unter Palmen zu initiieren, dessen Themen-Mix vieles von dem beinhaltet hat, was die Branche bewegt und was das Profil eines Unternehmens zu schärfen vermag. Für das nächste Mal ist angedacht, den Fortbildungscharakter noch stärker zu unterstreichen: Warum nicht nach sechs Seminartagen ein Zertifikat erwerben, das unmittelbar für den Alltag taugt? Möglich wäre z. B. eine Qualifikation für die Teilnahme an der „Gas ganz sicher“-Kampagne.

TD



Und wie zufrieden waren die Teilnehmer?

Karl-Heinz von Elling aus Neu Wulmstorf bei Hamburg schätzte es, im Seminar wichtige Brancheninformationen in konzentrierter Form und aus erster Hand zu bekommen. Für eine Reihe von Details in Sachen Kooperationsverträge oder Internet-Auftritt sah er Möglichkeiten, sie schon bald im eigenen Unternehmen umzusetzen. Die Handwerkermarke begrüßte er als Instrument, um die Leistungen seines Meisterbetriebes noch besser darstellen zu können.

Jutta Rauth und Matthias Gräff aus Meisenheim/Rheinland-Pfalz schätzten es besonders, daß man sich über Fachthemen im Kollegenkreis austauschen konnte, ohne einen Konkurrenzdruck zu spüren. Über die „Gas ganz sicher“-Kampagne hatten sie bisher keine Detailkenntnisse und planen nun, in Zukunft einen Gas-Check mit anzubieten. Auch die Eindrücke aus der Bäder-Werkstatt von Keramag will man in Zukunft weiter vertiefen, um auf den Kunden und dessen eigene Vorstellungen noch besser eingehen zu können.



Volker Gebur aus Klöden/Sachsen kümmert sich in seinem SHK-Betrieb vorwiegend um die Technik und um rechtliche Belange. Für ihn waren es vorwiegend die kleinen Zusatzinformationen, die ihm z. B. bei der Schilderung von aktuellen Rechtsfällen die eine oder andere versteckte Falle aufgedeckt haben. Daher interessierte ihn besonders der Stand zur neuen Insolvenzordnung. Die anschaulichen Ausführungen über die Badgestaltung nahm er gerne mit, um auch in diesem Bereich mehr Einblick in Kundenwünsche zu bekommen.

Herma und Jan Hindrik Kronemeyer aus Uelsen/Emsland waren bereits zum sechsten Mal dabei und mochten die bunte Themenauswahl nicht missen. Im eigenen Betrieb ist die Unternehmensnachfolge bereits gelebte Praxis, doch das entsprechende Referat mit den dazugehörigen Checklisten war für sie eine willkommene Gelegenheit, den eingeschlagenen Kurs zu überprüfen. Auch zu den aktuellen Themen „Gas ganz sicher“, Förderkonzept Einzelhandel und Insolvenzordnung machten sie zahlreiche Notizen.

