

Internet, Beratungsqualität und Messen

Branchenthemen heiß diskutiert

Zu einem wichtigen Prüfstein für die SHK-Branche sind Internet und E-Commerce geworden. Denn mit den neuen Medien sind nicht nur die oft zitierten Gefahren im Anmarsch, sondern sie bieten uns auch die Möglichkeit, die Kosten erheblich zu senken und die Arbeitsabläufe innerhalb des Vertriebsweges zu optimieren. Vorrangig muß die Waren- und Datenlogistik zwischen den Vertriebswegpartnern optimiert sowie eine durchgängige Informationsvernetzung bis zum Endkunden hin geschaffen werden. Zur Zeit sind jedoch nur wenige Ansätze zu verzeichnen, diese Aufgaben in unserer Branche gemeinsam anzugehen. Insbesondere Fachhandwerk und Sanitärgrößhandel lassen zu wenig erkennen, wie das Thema E-Commerce in die Unternehmensstrategie integriert werden soll.



Hier noch länger zu warten, wäre ein fataler Fehler.

Schon heute werden in konkurrierenden Vertriebswegen die Möglichkeiten des E-Commerce intensiver und effektiver genutzt. Wenn unsere Branche nicht schnell mit entsprechenden Angeboten in den Bereichen „business-to-business“ und „business-to-consumer“ reagiert, wird Vertriebswegfremden und Seiteneinsteigern der Markteintritt auch im klassischen Endkundengeschäft erleichtert. Dann wird sich der schleichende Verlust von Marktanteilen unseres Vertriebsweges beschleunigen und insbesondere die Anbieter von „Artikeln vor der Wand“ treffen. Wo bleibt der gemeinsame Branchenauftritt, z. B. das „Bäder-Portal“, wo bleiben die Brancheninitiativen, die notwendig sind, um das Endkundengeschäft abzusichern? Die Erfahrungen mit den Baumärkten in den 80er Jahren sollten uns hier zu denken geben.

Unser professioneller Vertriebsweg steht aber nicht nur im Wettbewerb mit vertriebswegsfremden Sanitärانbietern, sondern muß sich auch gegen die Angebote anderer Branchen beim Endkunden durchsetzen. Der Erfolg hängt dabei zunehmend von der Beratungskompetenz am „point of sale“ im Fachhandwerk und den Großhandelsausstellungen ab. Die zur Zeit noch vorherrschende produktorientierte Beratung muß sich zu einer ganzheitlichen Einrichtungsberatung entwickeln, bei der branchenfrem-

de Gewerke noch stärker integriert werden sowie Gefühls-, Design- und Architekturwelten im Mittelpunkt stehen.

Diese neue Beratungsdimension macht eine konsequente Qualifizierung der Mitarbeiter mit direktem Endkundenkontakt notwendig. Die Einrichtung des Berufsbildes „Ausgebildeter Badeinrichter“ wäre ein Schritt in die richtige Richtung. Die Möbel- und die Küchenbranche haben uns in dieser Hinsicht, z. B. mit dem „Staatlich geprüften Einrichtungsfachberater“, vieles voraus. Wenn unsere Branche für verkaufsbegabte und designorientierte Nachwuchskräfte interessant bleiben soll, brauchen wir Weiterbildungsangebote, die entsprechende Karriereschritte ermöglichen sowie sich von den zahlreichen bisherigen Seminaren und Workshops abheben. ZVSHK und DGH müssen sich diesen Herausforderungen stellen und schnellstmöglich entsprechende Initiativen entwickeln. Sonst drohen wir auch in diesem Bereich den Anschluß an die Zukunft zu verlieren.

Die Arbeitsgemeinschaft Sanitärarmaturenindustrie (AGSI) hat zu diesen wichtigen Zukunftsfragen in ihrem jüngsten Positionspapier ebenso Stellung bezogen, wie zu der momentan unbefriedigenden Situation in der deutschen SHK-Messelandschaft. Nachdem die Regionalmessen Berlin und Leipzig in Sachen Wettbewerbsfähigkeit und Kosteneffizienz sehr zu wünschen übrig ließen, plädiert die AGSI für eine Messekonzeption 1 + 3 mit den Standorten Frankfurt, Essen, Nürnberg und Hamburg (mehr dazu auf Seite 14). Aus diesen eindeutigen Statements sollte eine Diskussion, die nicht in selektiven Gesprächszirkeln hinter verschlossenen Türen, sondern offen und frei von Emotionen stattfindet, hervorgehen. Wenn es daraus resultierend gelingt, gemeinsam schnell die richtigen Antworten zu finden und auch entsprechend zu handeln, steht einer erfolgreichen Branchenentwicklung weit weniger entgegen als es derzeit den Anschein hat. Lassen Sie uns gemeinsam über unser Branchenforum SBZ diskutieren. Was meinen Sie dazu?

Andreas Dornbracht
Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft
Sanitärarmaturenindustrie