

Attraktive Kundenkontakte mit „SHK-Haus- und Gebäudecheck“

Mehr Umsatz mit „Gas ganz sicher“

Dr. Sabine Dyas*
Andreas Müller**

Marketing heißt heute mehr denn je, den persönlichen Kundenkontakt zu pflegen. Und so ist es mit Werbeanzeigen und Mailings nicht mehr getan. Mit der Aktion „Gas ganz sicher“, als einem Modul des SHK-Haus- und Gebäudechecks, bietet der ZVSHK seinen Mitgliedern neue Möglichkeiten, mit den Kunden auf Tuchfühlung zu gehen. Lesen Sie hier, warum dieser „High Touch“ nötig ist und wie er funktioniert.

Der Zukunftsforscher Matthias Horx betont, daß unser neues Jahrtausend weniger vom High-Tech als vom High-Touch geprägt sein wird. Diese Feststellung greift die in unserer Branche durchaus bereits diskutierte Veränderung hin zum Beziehungsmanagement auf. Der Endkunde erwartet zunehmend ein besonderes Interesse des Anbieters für seine persönliche

Situation. Dies ist jedoch durch Anzeigen sowie auch durch anonyme Mailings nicht erschöpfend zu realisieren. Das Bedürfnis nach Individualität und maßgeschneiderten Lösungen für den einzelnen Kunden stellt jedoch gerade für das Handwerk eine besondere Chance dar. Denn insbesondere das Handwerk ist flexibel und kundennah genug, um dieses Bedürfnis zu befriedigen.

Markt und Dienstleistung

Marktforschungen haben gezeigt, daß Werbung und Anzeigenkampagnen es nur sehr schwer vermögen, den Endkunden zu aufwendigeren Renovierungen, insbesondere zur Modernisierung seiner veralteten Heizungsanlage zu motivieren. Auch von den gesetzlichen Rahmenbedingungen, so von der verschärften 1. BImSchV, gehen gegenwärtig die erhofften Aktivierungssignale nicht aus. Dies liegt insbesondere an den in der BImSchV festgelegten Übergangsfristen bis teilweise 2004. Naturgemäß führen solche Zeitspannen beim Endkunden zu einer Aufschiebetaktik. Dies insbesondere bei einer Investition, die, so zeigen Marktforschungsuntersuchungen, beim Endkunden mit nur wenig „Lustgewinn“ verbunden wird. Zusammenfassend läßt sich sagen, daß weder durch Anzeigenkampagnen noch durch derzeitige gesetzliche Rahmenbedingungen oder durch technische Innovationen das latent vorhandene Nachfragepotential „Heizungsmodernisierung“ ausreichend aktiviert werden kann. Vor dem Hintergrund von ca. 4,5 Mio. veralteten Heizungsanlagen (älter als 17 Jahre)

ist dies für die Heizungsbranche eine unbefriedigende Situation. Untersuchungen bezüglich der Wünsche und Motive der Endkunden zeigen in diesem Zusammenhang deutlich, daß ein entscheidender Faktor bei der Aktivierung des durchaus in den deutschen Privathaushalten vorhandenen Renovierungspotentials der direkte Kontakt zwischen kompetentem Fachhandwerker und Endkunden darstellt. Hier setzt das neue Konzept „Haus- und Gebäudecheck“ an.

Fachbetrieb für Haus- und Gebäudetechnik

Unter dem Sammelbegriff „Fachbetrieb für Haus- und Gebäudetechnik“ bietet der ZVSHK seinen Mitgliedern das Instrument „Haus- und Gebäudecheck“ an, um mit dem Kunden in „Touch“ zu kommen. Hierbei handelt es sich um einen modular aufgebauten Check, der das gesamte Gebäude umfaßt. Aufgrund des modularen Ansatzes (d. h. Verknüpfung gesetzlicher und fachtechnischer Vorgaben und Qualitätssicherung durch Qualifizierung und Weiterbildung) können ganz bestimmte und relevante Bereiche der Gebäudetechnik durch ausgewiesene Fachbetriebe des SHK-Handwerks überprüft werden. Dies sind

- Gas – ganz sicher: Prüfung der Gasinnenleitungen auf Zustand und Dichtigkeit
- Öl – ganz sicher: Check für Ölversorgungsanlage und Öllagerstätte

* Dr. Sabine Dyas leitet das Referat Marketing beim ZVSHK, 53735 St. Augustin

** Dipl.-Ing. Andreas Müller ist Geschäftsführer Technik beim ZVSHK, 53735 St. Augustin



**Service der Zukunft:
„Von der Wiege
bis zur Bahre“ soll
die gesamte Haus-
technik in eine Hand
gelegt werden**



Das Zertifikat zur Mitarbeitermotivation, der Ausweis des Monteurs als „Alleinstellungsmerkmal“ am Markt. Marketing ist Detailarbeit

- Strom – Prüfung der elektrotechnischen Anlage
- Entwässerung – Kanalinspektion und Dichtheitsprüfung
- Trinkwasser – Erhalt der Trinkwasserqualität und Sicherheit
- Wartung – Funktionserhalt und Optimierung von Anlagen
- Lüftung – Hygiene und Gesundheit
- Energie – Energetische Bewertung von Gebäuden und Anlagen
- Öko – Prüfung von Möglichkeiten zum Einsatz von Ökotechniken
- Gebäudebewirtschaftung – Management und Dienstleistung

Der ZVSHK verfolgt mit dem Haus- und Gebäudecheck des SHK-Handwerks folgende Ziele:

- Aktivierung von zusätzlichen Modernisierungs- und Dienstleistungspotentialen im Gebäudebestand

● Unterstützung des Betreibers bei seinen Verpflichtungen an den Betrieb von gebäudetechnischen Anlagen

● Placierung des Fachbetriebes für Haus- und Gebäudetechnik im Markt

Das modular aufgebaute Konzept erlaubt es dem SHK-Unternehmer, einzelne Checks auszuwählen und durchzuführen und versetzt ihn in die Lage, die gesamte Haustechnik zu betreuen.



Gas als Basis zur Kundenbindung

Am Beispiel des Moduls „Gas ganz sicher“ werden im Folgenden die technischen und insbesondere die Kundenbindungseffekte für den SHK-Betrieb beschrieben. Die Dienstleistung „Gas ganz sicher“ hat ihren Ansatzpunkt darin, daß

Hauseigentümer bzw. der Verwalter sich im Schadensfall im Rahmen der allgemeinen Prüfungs- und Instandhaltungspflicht lt. §§ 536 und 538 BGB gegenüber Ansprüchen von Mietern verantworten müssen. Eine Verantwortungspflicht gegenüber Mietern und Dritten läßt sich weiterhin aus der Allgemeinen Verkehrssicherungspflicht lt. §§ 823 und 847 BGB ableiten. Im Schadensfall muß der Hauseigentümer glaubhaft (möglichst dokumentiert) nachweisen, daß er seinen Verpflichtungen nachgekommen ist. Vor diesem Hintergrund gewinnt die in der TRGI empfohlene regelmäßige Überprüfung von Hausgasleitungen an

Bedeutung: „Es wird empfohlen, die Dichtigkeit bzw. Gebrauchsfähigkeit (von Hausgasleitungen) alle 12 Jahre durch geeignete Maßnahmen . . . durch ein VIU . . . prüfen zu lassen.“ Gasanschlußnehmer und Anlagenbetreiber sind daneben bereits mit Abschluß des Gaslieferungsvertrages zu sachkundiger Kontrolle und Instandhaltung von Gasanlagen verpflichtet. Da der Kunde hierfür in der Regel selbst nicht die Voraussetzungen hat, muß er

Dritte, z. B. ein qualifiziertes Fachunternehmen, beauftragen, um seinen Verpflichtungen nachzukommen. Das allerdings geschieht meist nicht oder nur unregelmäßig. Dies hat zur Folge, daß in Schadensfällen eine Haftung der Hauseigentümer bzw. der Hausverwaltungsgesellschaften Platz greifen kann. Somit besteht eine Notwendigkeit und bei aufgeklärten



Die Trainingswand ermöglicht es, verschiedene Leitungsvolumen zu simulieren. Der Teilnehmer lernt so, die Meßergebnisse zu bewerten

Kunden grundsätzlich eine Nachfrage nach der Dienstleistung, die im Modul „Gas ganz sicher“ vom SHK-Fachbetrieb angeboten werden kann. Durch die entsprechende Dokumentation hat der Grundeigentümer den Vorteil einer Möglichkeit der zivilrechtlichen Entlastung gegenüber Mietern und Dritten im Schadensfall.

Das Konzept von „Gas ganz sicher“

Der ZVSHK hat die Maßnahme „Gas ganz sicher“ vom Fachverband Hamburg übernommen und hierzu ein bundeseinheitliches Konzept erstellt. Es besteht aus

- einer 1 1/2-tägigen Weiterbildung (Technik, Marketing, Kundenberatung)
- einem abgestimmten Marketingkonzept zur regionalen Vermarktung
- den entsprechenden Info- und Dokumentationsmaterialien.

Die Maßnahme „Gas ganz sicher“ wird vom ZVSHK zusätzlich durch bundesweite Pressearbeit begleitet und die Fachverbände mit Anzeigenvorlagen und Texten für die lokale Pressearbeit unterstützt. Verschiedene Beispiele zeigen, daß die Fachverbände die Aktivitäten der teilnehmenden Betriebe durch Anzeigen in Haus- und Grundeigentümer-Zeitschriften (z. B. Hamburg) oder durch Verteilung von Informationsfoldern (z. B. Berlin) wirkungsvoll fördern können.

Technik- und Marketing-Schulung

Die Zielgruppe für die Schulung sind in erster Linie Kundendienstmonteure. Eingangsvoraussetzung sind die abgeschlossene Gesellenausbildung und die Tätigkeit in einem VIU. Die Schulung besteht aus einer technischen Schulung (1/2 Tag) und einer „Marketing-Schulung“ (1 Tag). Nach Teilnahme an der Schulung erhält der Teilnehmer ein Zertifikat und einen Ausweis. Es besteht die Möglichkeit, daß Teilnehmer, die nachweislich Gas-schulungen durchlau-

Für die Kundenwerbung gibt es Aufkleber in verschiedenen Größen

In einem mit Gaswirtschaft und DVGW abgestimmten Prüfprotokoll werden die Ergebnisse der Überprüfung dokumentiert

Darlegung der unterschiedlichen Bewertungskriterien und der Zuordnung der einzelnen Leitungsabschnitte

- Methoden der Feststellung der Leckmenge
 - Druckabfall
 - Leckgasmengen-Prüfgeräte
- Arbeitsweisen der unterschiedlichen Leckgasmengen-Prüfgeräte
 - Abdichtungsverfahren bzw. Sanierungsmöglichkeiten
 - Inbetriebnahme, Einlassen von Gas
 - Praktische Übungen mit verschiedenen Leckgasmengen-Prüfgeräten

fen haben, diese im Rahmen der technischen Schulung anerkannt erhalten. Dies ist jedoch mit den Fachverbänden zu besprechen. Die technische Schulung erfolgt an Demonstrationswänden, wie sie in überbetrieblichen Ausbildungsstätten verwendet werden. Das Besondere dabei ist, daß mit unterschiedlichen Leitungsvolumen verschiedene Anlagengrößen simuliert und deren Einfluß auf den Druckabfall bei gleichem Prüfdruck und Leck verdeutlicht werden kann. Ferner stehen folgende Themen auf dem Schulungsplan:

- Allgemeine Grundsätze der TRGI
- Gasanschluß und Aufstellung von Gasgeräten und Abgasabführung von Feuerstätten
- Rohrwerkstoffe und Verlegearten
- Rohrverbindungen und Verbindungstechniken
- Absperrarmaturen, Regel- und Sicherheitseinrichtungen sowie Gaszähler
- Außenkorrosion, Ursache, Bewertung, Hinweise auf Schutzmaßnahmen
- Arbeiten an gasführenden Leitungen
- Dichtheitsprüfungen
- Vor- und Hauptprüfung
- Prüfen der Gasleitung auf Gebrauchsfähigkeit

Die Marketingschulung hat den Kontakt des Monteurs mit dem Kunden zum Thema. Der „Auftritt“ des Monteurs beim Kunden wird von der Vorbereitung, über die richtige Vorstellung und Begrüßung, den Zweck des Besuchs und die Verabschiedung in Rollenspiel-Situationen trainiert. Auch die Wirkung von Körperhaltungen und der Umgang mit verschiedenen Kundentypen wird besprochen. Die Behandlung von Kundeneinwänden sowie das Konfliktmanagement sind weitere Bestandteile der eintägigen Marketing-Schulung.

Die Aufgaben des Kundendienstmonteurs

Der durch diese Weiterbildung qualifizierte Fachmann des SHK-Innungsfachbetriebes unterzieht die Gasinnenleitung (Hausanschluß bis zum Gerät) zunächst einer Sichtkontrolle und anschließend einer Dichtheitsprüfung mittels modernster Leckmengen-Meßtechnik. Anschließend werden eine Bewertung und Dokumentation des Prüfergebnisses mittels Prüfprotokoll durchgeführt und dem Anlagenbetreiber bescheinigt. Die Aufgaben des Kundendienstmonteurs bei der Überprüfung „Gas ganz sicher“ vor Ort lassen sich wie folgt zusammenfassen:

1. Information des Kunden

Der Kunde sollte über die Art und Umfang der Arbeit informiert sein.

2. Sichtkontrolle der Gasleitung

Sichtkontrolle der Art der Befestigung, des allgemeinen Zustands, der Zugänglichkeit, der Verbrennungsluft und der Lüftungsöffnungen

3. Überprüfen des Leckgasmengen-Meßgerätes

Vor jeder Messung muß das Meßgerät auf Funktion geprüft werden.

4. Überprüfung der Gasleitung auf Gebrauchsfähigkeit

Die Prüfung ist im Zweifelsfall zu wiederholen.

5. Erstellen eines Protokolls

Der Kunde muß ein Protokoll der Meßergebnisse erhalten, entweder als Meßgerät-Ausdruck oder als ausgefülltes Prüfprotokoll.

6. Anbringen der Plakette

Plakette sollte unbedingt (am Gaszähler) angebracht werden, damit der Kunde an den nächsten Prüftermin erinnert wird.

7. Verbrennungsluftversorgung der Gasgeräte

Prüfung der Verbrennungsluftversorgung und des Zustandes der Gasgeräte (Hinweis auf Wartungsnotwendigkeit)

8. Hinweis auf Instandsetzungsnotwendigkeit

Hinweis Mängel, die bei der Kontrolle bzw. Überprüfung festgestellt worden sind und Instandsetzungsarbeiten nötig machen.

9. Abschlußgespräch mit dem Kunden

Sollte der Kunde noch keinen Wartungsvertrag für sein Gasgerät haben, so ist ihm dieser zu empfehlen.

Das „Marketing-Paket“

Nach Teilnahme an der Schulung erhält jeder Betrieb ein Werbemittelstartpaket. Dies besteht aus

- Autoaufkleber (Logo „Gas ganz sicher“)
- Briefaufkleber (Logo „Gas ganz sicher“)
- Prüfprotokolle (Durchschreibeblock)
- Prüfplaketten (Farbe wird jährlich wechseln)
- Informationsfolder für die Direktwerbung des Betriebes



Die Prüfplakette gibt an, in welchem Jahr die Kontrolle durchgeführt wurde und nicht, wann die nächste Prüfung fällig ist

Zum Marketing-Paket gehören weiterhin Musteranschreiben für die Zielgruppen Endkunden, Wohnungsbaugesellschaften, Gewerbebetriebe und Behörden. Diese Musterbriefe sind mit Antwortfaxen verbunden, um dem potentiellen Kunden die Möglichkeit einer bequemen Rückmeldung zu geben. Autoaufkleber und Briefaufkleber können vom Fachbetrieb dazu eingesetzt werden, nach außen deutlich zu machen, daß der Betrieb die Dienstleistung „Überprüfung der Gasinnenleitungen“ anbietet. Diese Kommunikation nach außen ist von entscheidender Bedeutung den „Klappern gehört zum Handwerk“. Auf dem Prüfprotokoll bescheinigt der Kundendienstmonteur dem Kunden – falls keine Beanstandungen vorliegen –, daß die Leitung „uneingeschränkt gebrauchsfähig“ ist. In diesem Fall wird auch die Prüfplakette (am Gaszähler) angebracht. Der Informationsfolder sollte gezielt – am besten gemeinsam mit den angebotenen Musteranschreiben – eingesetzt werden. Auf der Rückseite des Folders besteht die Möglichkeit, den Betrieb als Absender zu vermerken. Dies kann durch Stempeln erfolgen, empfehlenswert ist jedoch die Verwendung eines Aufklebers, da dies professioneller wirkt. Erfahrungen bezüglich des Angebotspreises für die Dienstleistung „Gas ganz sicher“ liegen gegenwärtig erst aus Hamburg, wo sich ca. 200 Betriebe an der Maßnahme „Gas ganz sicher“ beteiligen, vor. Dort wurde die Dienstleistung für Privatkunden z. B. für einen Preis von 180 DM plus MwSt. angeboten. Dabei wurde ein Nachbarschaftsrabatt offeriert, für den Fall, daß mehr als eine Überprüfung in direkter zeitlicher Abfolge durchgeführt werden kann. Bei der Preisfestlegung sollte sich der Betrieb darüber bewußt sein, daß es sich bei der Dienstleistung „Gas ganz sicher“ in erster Linie um einen Türöffner für Zusatzgeschäfte handeln soll. Der Betrieb sollte „Gas ganz sicher“ als eine Chance zur Intensivierung des Kundenkontaktes und damit als Eintrittskarte in das Haus des Kunden verstehen.



Frei nach dem Motto: „Rufste mir, dann prüf ich dir“ machen die SHK-Betriebe in Berlin und Brandenburg mit diesem Folder auf sich aufmerksam

Die Vorteile für den Betrieb

Die Vorteile für den Fachbetrieb sind

- Steigerung seines Ansehens als qualifiziertes Fachunternehmen
- Sicherung von Marktanteilen gegenüber Dritten, die ebenso in dieses Geschäft einsteigen
- Mitarbeitermotivation durch Zusatzqualifikation
- Wettbewerbsvorteil im Umgang mit dem Kunden durch Mitarbeiterqualifikation
- Sicherung und Ausbau von Kundenbeziehungen verbunden mit der zu erwartenden Umsatzsteigerung durch Folgegeschäfte.

Der „Haus- und Gebäudecheck“ ermöglicht es dem Handwerk, auf „Tuchfühlung“ mit dem Kunden zu gehen. Mit seinen Modulen schafft er für den geschulten Innungsfachbetrieb die Möglichkeit, individuelle Daten und Informationen über den Kunden und seine Lebensumstände sowie das Gebäude zu sammeln und so die gesamte Gebäudetechnik in eine Hand zu legen. Damit