

Heizungsgemeinschaftswerbung 2000 startet in Bayern und NRW

## Mit neuem Schwung an alte Anlagen

Gemeinsam starten ZVSHK und der Initiativkreis Erdgas und Umwelt (IEU) im Herbst zu einer Werbekampagne für die Heizungsmodernisierung. Ziel ist es, den Endkunden auf neue Art anzusprechen und ihn mit dem Installateur und Heizungsbauer vor Ort in Kontakt zu bringen.



neuen Kampagne wird daher gefragt „Greift Ihnen Ihre Heizung ständig in die Tasche?“ Oder „Kommt Ihre Heizung nicht vom Qualmen los?“ Mit solchen Headlines und passenden Texten will die Kampagne potentielle Modernisierer aufrütteln und zum Han-

telefonischen Hotline angege- ben, über die der Endkunde ein Infopaket anfordern kann. Dieses Informationspaket enthält neben allgemeinen Informationen und Hinweisen auf Förderprogramme auch die Anschriften von SHK-Fachbetrieben in der Nachbarschaft des potentiellen Modernisierers sowie einen persönlichen Beratungsscheck, den der Endkunde bei einem der genannten SHK-Innungs-Betriebe einlösen kann. Der Begriff „Scheck“ ist für den Endkunden ein wichtiger Verstärker und Impuls dort anzu-

Die Heizungserneuerung muß sich in einem schwierigen Umfeld behaupten. Angesichts der angespannten wirtschaftlichen Situation und ungewisser Zukunftsaussichten sind Heizung und Modernisierung für die meisten Haushalte eindeutig „Low-Interest-Themen“, d. h. solange die alte Heizung arbeitet, interessiert sich der Endkunde nur sehr wenig für seine Heizung und deren Alter. Obendrein nimmt Untersuchungen zu Folge auch die Umwelt-Sensibilität der Deutschen ab, so daß aus Gründen des Umweltschutzes kaum neue Heizungen angeschafft werden. Insgesamt verdrängen die Kunden die anstehende Erneuerung ihrer Heizungsanlage und schieben sie so lange wie möglich vor sich her.

Man investiert lieber in Dinge, die mehr „Lustgewinn“ versprechen wie Urlaub, neues Auto oder Möbel. In dieser Marktlage versuchten IEU und ZVSHK bisher mit eigenen Kampagnen etwas für die Heizungsmodernisierung zu bewirken. Im Rahmen seiner Meister-Kampagne warb der Zentralverband für den Einbau einer neuen Heizung durch den SHK-Meisterbetrieb. Der Initiativkreis, ein Zusammenschluß von Gaswirtschaft, Geräteherstellern und installierendem Fachhandwerk, versuchte vor allem über das Argument Klimaschutz den Verbraucher vom Einsatz der Erdgas-Brennwerttechnik zu überzeugen.

### Kunde bekommt Beratungsscheck

Die aktuelle Marktforschung zeigt, daß man schon schwere Geschütze auffahren muß, um beim Endkunden ein Problembewußtsein zu schaffen, geschweige denn um Reaktionen auszulösen. In den Anzeigen der



deln bewegen. Der greifbare Nutzen einer neuen Heizung wird so deutlich wie möglich gemacht. In jeder Anzeige heißt es anfeuernd „Gas geben. Geld sparen. Modernisieren. Jetzt!“ Direkt darunter ist unübersehbar die Nummer der

rufen. Die angebotenen Leistungen sind jedoch die Dinge, die jeder SHK-Betrieb dem Kunden ohnehin anbietet und stellen daher kaum zusätzliche Belastung für den Betrieb vor Ort dar. Wichtig ist jedoch, daß die Fachbetriebe die Beratungsschecks kennen und richtig reagieren, wenn der Endkunde mit dem Scheck erscheint. Jeder Kundenkontakt, jede Beratung ist eine Chance auf ein Geschäft.

## Start in Bayern und NRW

Auch die Bearbeitung der eingehenden Endkunden-Anrufe spielt bei „Move 2000“ eine große Rolle. Um das Potential der Reagierer möglichst effektiv auszuschöpfen und den Kontakt nicht abreißen zu lassen, wurde ein ausgefeiltes Response-System entwickelt. Das Call-Center am anderen Ende der Infoline nimmt die Daten der Interessenten auf und sorgt dafür, daß das angeforderte Material umgehend zugesandt wird. Doch das ist nur der erste Schritt. Vorgesehen ist auch eine intensive Nachbearbeitung der Kontakte, z. B. durch Nachfaßanrufe und Briefe. Es wird alles getan, damit sich am

Ende die beiden wichtigsten Partner – der SHK-Innungsbetrieb und der potentielle Modernisierer – treffen. „Move 2000“ startet im Oktober in Nordrhein-Westfalen und Bayern mit Anzeigen in großen Publikumszeitschriften. Gleichzeitig werden die SHK-Fachbetriebe in diesen Regionen informiert. Weitere Eckpunkte:

– Die Kampagne wird über 2,3 Mio. Besitzer einer alten Heizung erreichen und innerhalb der nächsten fünf Monate mehr als acht Mal ansprechen.

– Die Anzeigen machen in aufmerksamkeitsstarker Form die Probleme alter Heizungen deutlich und bieten dem Endkunden ein interessantes Informationspaket an.

– Bestandteil des Informationspaketes ist auch eine Adressenliste mit SHK-Innungsbetrieben in der Nähe des Endkunden. Deshalb sind die SHK-Innungsbetriebe in Bayern und Nordrhein-Westfalen zum Mitmachen aufgerufen, in dem man sich beim ZVSHK unter dem Stichwort „Move 2000“ meldet, ein Rückfax anfordert und es ausgefüllt zurückfaxt.

## Mitmachen und profitieren

Anfang Oktober werden die Innungsbetriebe in Bayern und NRW ein Schreiben mit den Informationen zur Kampagne erhalten. Auch in diesem Schreiben ist ein Rückfax enthalten,

mit dem sich die Betriebe für die Kampagne listen lassen können. SHK-Unternehmen, die teilnehmen, werden sicher schon bald von der Kampagne profitieren, denn die Anschriften werden an interessierte Endkunden aus der Region weitergegeben. Damit die SHK-Innungsbetriebe bei der Kampagne auch aktiv mitmachen können, erhalten sie als Antwort auf das Rückfax ein kostenloses Begrüßungspaket mit Anzeigenvorlagen, einer Übersicht der Förderprogramme sowie Aktions-Postkarten und Briefaufkleber. Auch wird es Poster mit aufgedruckter Adresse des Fachbetriebes und weitere Aktionsfolder geben.

TD

## Kurz belichtet

### ■ Kunden-Präsente Für Weihnachten ordern

Alle Jahre wieder bricht unaufhaltsam die Weihnachtszeit herein – und niemand hat daran gedacht, etwas Passendes an Kunden-Präsenten zu ordern. Damit dies nicht passiert, sollte man rechtzeitig den Werbeartikelkatalog zur Hand nehmen und eine von den speziell für das SHK-Handwerk ausgesuchten Artikeln auswählen. Falls der Werbeartikelkatalog nicht griffbereit sein sollte: Bereits Mitte Februar hat der ZVSHK eine Werbe-Direktaussendung an alle Innungsbetriebe versandt. Im Umschlag mit den Eckring-Farben war bzw. ist auch der Werbeartikelkatalog enthalten. Jetzt im Herbst haben auch die Landes-

verbände in ihren Aussendungen an die Mitgliedsbetriebe diesen Katalog beigelegt. Wenn dennoch nichts zu finden ist vom 16-seitigen Präsentkatalog: Man kann sich auch ein weiteres Exemplar über den ZVSHK sichern.

### ■ Neues Merkblatt Verschleiß definiert

Der ZVSHK hat in den letzten Jahren immer wieder dafür plädiert, daß die Hersteller für ihre Erzeugnisse klar definieren sollen, welche Teile einem besonderen Verschleiß unterliegen und daher in einem festgelegten Turnus auf ihre Tauglichkeit überprüft werden müssen. Die Resonanz hat leider nicht dazu geführt, daß man mit der Indu-

strie zusammen klare Definitionen aufstellen konnte. Dennoch kommt der ZVSHK den Erwartungen der Verarbeiter nach und gibt in einem jetzt fertiggestellten Merkblatt alltagstaugliche Richtlinien heraus. Der Titel: Abnutzungs- und Verschleißprozesse in haustechnischen Anlagen. Die rechtlichen Zusammenhänge in Kürze: Wird eine Haustechnische Anlage errichtet, ordnungsgemäß übergeben und in Betrieb genommen, so besteht eine werkvertraglich festgelegte Gewährleistung für ein Gesamt-System, das in aller Regel aus einer Vielzahl technischer Baugruppen und -elemente (Arbeits-, Steuer-, Regelemente usw.) besteht. Alle Baugruppen und technischen Elemente sind mit Beginn der Betriebsaufnahme der Anlage mehr oder weniger dem Prozeß der technischen Abnutzung unterworfen. Doch was darf sich abnutzen und wie schnell? In der Praxis kommt es regelmäßig zu konträren Auffassungen zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer vor allem dann, wenn nicht näher definierte einzelne Teile verschleifen, so daß

die technische Verfügbarkeit des Gesamtsystems bereits während der vertraglich vereinbarten Gewährleistungsfrist aussetzt. Vor dem Hintergrund erhöhter Abnutzungsprozesse in Teilbereichen eines Systems ist es daher unabdingbar, den Kunden von vornherein auf notwendige Werterhaltungsmaßnahmen bzw. auf die Wartungsbedürftigkeit des Systems hinzuweisen. Die wichtigsten Belange aus rechtlicher und technischer Sicht sind daher in diesem 20seitigen Merkblatt übersichtlich zusammengetragen worden, so daß für Betreiber bzw. Auftraggeber sowie für das Installationsunternehmen klarer als bisher umrissen ist, wo Garantieansprüche greifen. Innungsmitglieder erhalten die Druckschrift Abnutzungs- und Verschleißprozesse in haustechnischen Anlagen über den jeweiligen Landesverband für netto 21,50 DM, Nicht-Mitglieder können sich an den ZVSHK wenden (Netto-Preis: 39,20 DM).



**Mitte Februar hat der ZVSHK an jeden Innungsbetrieb aktuelle Informationen versandt, darin ist auch der Werbeartikelkatalog enthalten**