

Vertriebsstufenübergreifender Meinungsaustausch

Nägel ohne Köpfe?

Im September waren Vorstandsmitglieder und Bezirksmeister der Berliner Innung, Vertreter des Großhandels und der Hersteller nach einem lebhaften Meinungsaustausch mit dem Versprechen auseinandergegangen, sich nach einer Denkpause erneut zu treffen, um dann Nägel mit Köpfen zu machen.

Auch bei der zweiten Veranstaltung im Ausbildungszentrum der Innung ließ das Echo nicht zu wünschen übrig. Mit einer starken Fraktion waren vor allem die Hersteller vertreten, die damit ihr Interesse an mehr Gemeinsamkeit nachdrücklich unterstrichen. Horst Reimann, Geschäftsführer des Ausbildungszentrums, und seine Mannen hatten in die Vorbereitung viel Mühe investiert. Zu Nägeln mit Köpfen reichte es auch im zweiten Anlauf nicht. Noch zu vage waren die Vorstellungen darüber, wohin die gemeinsame Reise gehen soll.

In seiner Begrüßung warb Horst Reimann dafür, in der künftigen Zusammenarbeit dem Gemeinschaftsdenken den Vorrang vor dem Wettbewerbsdenken einzuräumen. Bei der Suche nach neuen Wegen dürfe nicht so sehr das Produkt im Vordergrund stehen, sondern der Beitrag jedes Beteiligten zur Zufriedenheit des Kunden. Er verwies darauf, daß die erste Zusammenkunft durchweg ein positives Echo gefunden



Geschäftsführer Reimann warb für mehr Gemeinschaftsgeist

haben. In den Gesprächen seien viele Anregungen gegeben und Vorschläge unterbreitet worden. Auf deren Inhalt ging Charles Bittrich von der Technischen Beratungsstelle der Innung ein. Die Mehrheit der Handwerker plädierte für Zusammenkünfte im kleinen Kreis, um den Gesprächsgegenstand von vornherein besser abgrenzen und den Meinungsaustausch konkreter führen zu können. Was die Thematik solcher Zusammenkünfte betrifft, reicht der Wunschzettel von der Produktinformation über Schulungsangebote bis hin zur Bildungsveranstaltung, mit der Wissensdefizite aufgearbeitet werden. Groß sei das Interesse an ganztägigen Veranstaltungen, bei denen Händler und Werkvertreter Gelegenheit erhalten, kurz und knapp neue Produkte vorzustellen, Hinweise für die Montage zu geben und rechtzeitig vor Montagefehlern zu warnen.

Kunden in den Mittelpunkt stellen

Diesen Anregungen trug die Innung Rechnung, in dem sie sowohl die Bildung von Arbeitskreisen als auch die Vorbereitung von Informationstagen und die Rückkopplung bei Schadenbeseitigung durch den Werkkundendienst als Diskussions-

schwerpunkte auf die Tagesordnung der Nachfolgeveranstaltung setzte. Das verhinderte, daß die Diskussion ausuferte. Den gemeinsamen Nenner zu finden, erwies sich in zwei der drei Fälle als schwierig. Der Vorschlag, als wichtig erkannte Themen in Arbeitskreisen zu behandeln, fand einhellig Zustimmung. Das sei für alle Beteiligten der effektivste Weg, Wissen und Erfahrung auf den neuesten Stand zu bringen. Nach Auffassung von Hansa-Niederlassungsleiter Dirk Winter sollten dabei zum Beispiel Vertriebskonzepte beraten werden, um die Nachfrage anzukurbeln. Im Mittelpunkt des gemeinsamen Bemühens müsse nicht das Produkt, sondern der Kunde stehen. Doch es gab auch andere Vorstellungen. Innungsvorstandsmitglied Peter Leberecht versuchte die unterschiedlichen Meinungen mit dem Hinweis unter einen Hut zu bringen, daß erfolgreiche Marktarbeit technische Reife des Produktes, kaufmännisches Geschick des Händlers und eine mängelfreie Installation des Handwerkers voraussetzt. Dafür stehe in Industrie, Handel und Handwerk ein leistungsfähiges Potential zur Verfügung. Wie es am ef-

ektivsten zu nutzen sei, stecke den Rahmen für den Diskurs ab. Um herauszufinden, was den Marktpartnern unter diesem Aspekt auf den Nägeln brennt, einigten sich die Teilnehmer darauf, Vorschläge, wie Sensibilisierung des Kunden für technische Regeln, Umwelt- und Schallschutz zu ergänzen und an die Innung zu übersenden. Der auf diese Weise entstehenden Themenentwurf soll der Ausgangspunkt für die Bildung von Arbeitskreisen sein.

Informationstag ja – aber wer ist Adressat?

Auf Zustimmung stieß auch der Vorschlag, im SHK-Ausbildungszentrum gemeinsam mit Herstellern und Händlern Informationstage zu veranstalten. Aus dem Auditorium wurde empfohlen, möglichst schon im Winterhalbjahr damit zu beginnen. Keinen Mangel gab es an Vorschlägen, wie sie ausgefüllt werden können. Genannt wurden Präsentationen, Unterweisungen, Schulungen, Reklamationsauswertung. Peter Leberecht warnte davor, nur Traditionelles aufleben zu lassen. Schulungen und Unterweisungen hätten ihren Platz im Spektrum der Zusammenarbeit. Aber es gehe nicht darum, so weiterzumachen wie bisher, sondern der Zusammenarbeit angesichts der komplizierten Marktbedingungen eine neue Qualität zu geben, die ihren Ausdruck in einer Komplettdienstleistung für den Kunden finde. Vorstellbar sei, so Stefan Helbig von Hüppe, Vertriebsspezialisten in die Gespräche einzubeziehen. Auf den Tisch solcher Veranstaltungen gehöre auch der Austausch über Änderungen im Regel- und Vorschriftenwerk. Beispielsweise eröffne der Fall des Rabattgesetzes eine echte Chance für neue Formen der Kundenbindung. Der stellvertretende Obermeister der Berliner Innung

Hans-Günter Hagelgans forder- te die Mitglieder auf, mit Unter- stützung der Marktpartner den Schritt vom guten Handwerker zum guten Dienstleister zu voll- ziehen. Mit seiner Arbeit müsse der Handwerker den Kunden von der Kompetenz und Lei- stungsfähigkeit der Firmen unter dem Eckring überzeugen. Inge- nieur Uwe Otto plädierte dafür, daß sich der Handwerker als „Lebensraumgestalter“ auf dem Gebiet der Haustechnik versteht. Um Lebensgefühl zu verkan- den, bedürfe es aber des Um- denkens weg vom Produkt hin zur komplexen Dienstleistung. Darin liege die Chance, sich vom Baumarkt abzuheben.



Obermeister Minter warnte davor, den einseitigen Vorteil zu suchen, weil dadurch der dreistufige Vertriebsweg in Gefahr gerate

In der Diskussion wurde die Fra- ge aufgeworfen, ob man für ei- nen Informationstag ein Thema- spektrum quer durch die Bran- che mit Orientierung auf die Installateure wählt oder sich mit einer Präsentation an die Öff- entlichkeit wendet. Zielgruppen könnten zum Beispiel Architek- ten, Hausverwaltungen oder Häuslebauer sein. Die Antwort soll gegeben werden, wenn wei- tere Stellungnahmen und Mei- nungsäußerungen bei der Innung vorliegen.

fig auftretende Montagefehler. Das Handwerk mußte sich den Vorwurf gefallen lassen, daß es neue Technologien mit spitzen Fingern anfaßt. Deren Anwen- dung führe meist zu Zeiterspar- nis, die bekanntlich ein wichti- ger Kostenfaktor sei. Ob sich das stillschweigende Einverständnis der anwesenden Werksvertreter künftig in einem stärkeren In- formationsfluß niederschlägt, bleibt abzuwarten.

In seinen abschließenden Bemerkungen ermunterte Ober- meister Hubert Minter die Teil- nehmer, das Bemühen um Ge- meinsamkeit fortzusetzen. Er äußerte sein Unverständnis dar- über, daß in der Branche oftmals nicht der Schulteranschluß, son- dern der einseitige Vorteil ge- sucht wird. Dazu gehöre, daß der Handel Komplettpakete für So- lar anbiete und in die Dächer einbaue. Dem Installateur bliebe nur noch, die Anlage anzuschließen. „Wenn wir weiter so miteinander umgehen wie jetzt“, warnte Minter, „wird der dreistufige Vertriebsweg das Jahr 2005 nicht überleben.“

Geheimniskrämerei beenden

Keinen Widerspruch gab es zur Feststellung von Horst Reimann, daß der Informationsrücklauf nach Reparaturen des Werks- kundendienst unzureichend ist, was den Handwerker oftmals über die Ursachen von häufig wiederkehrenden Mängeln im Unklaren läßt. Angeregt wurde eine regelmäßige Aus- wertung der Scha- densermittlung und die kurz- fristige In- formation über häu-



Nicht nur nach Auffassung von Dirk Win- ter (Werkzeug Hansa) sollte die Beratung von Vertriebskonzepten zu den Schwer- punkten der gemeinsamen Arbeit gehören

Er machte zugleich auf den Schaden aufmerksam, der dem Handwerk durch schwarz arbei- tende Monteure entsteht, die mit preiswertem Material aus den Handelsbetrieben schlechte Ar- beit leisten. Sich den Herausfor- derungen des Marktes zu stellen,

verlange Gemeinsamkeit und Kreativität. Wenn die Veranstal- tung dazu beigetragen habe, dem Handel näherzurücken und Kons- ens mit den Herstellern zu er- zielen, sei das ein wichtiger Schritt auf dem eingeschlagenen Weg. Str

BAYERN



Seminare			
Thema	Datum	Ort	
1. Schall- und Brandschutz	10. 2.	Kitzingen	
2. Kontrollierte Wohnraumlüftung (KWL)	März	München	
3. Photovoltaik	April	München	
4. Niedrigenergiehaus-Tagung (zus. mit Baden-Württemberg)	voraus- sichtlich April	Ulm	
5. Wärmebedarfsberechnung für Installateure	Mai	München	
6. Blitzschutz	Mai	München	
7. Schall- und Brandschutz	Mai	Regensburg	
8. Betriebsorganisation im SHK-Handwerk	8. 5.	München FV SHK	
9. Verhaltens- und Verkaufstraining für den Kundendienst-Monteur	9. 5.	München FV SHK	
10. Rating	10. 5.	München FV SHK	
11. Ölfachtagung (zusammen mit Baden-Württemberg)	11./12. 5.	Rothenburg ob d.T.	
12. Prämienlohn im SHK-Handwerk	15. 5.	München FV SHK	
13. Damenseminar	16.-18. 5.	Sonthofen	
14. Behindertengerechtes Bad	Juni	München	
15. Digitale Photographie	Juli	München	
16. Energieeinsparverordnung DIN 4701 Teil 10 + DIN V 4108-6 + DIN EN 832	Juli	München	

Verbandstag

Der 51. Verbandstag seit Gründung des Fachverbandes findet am 21. und 22. Juni 2001 statt. Veranstaltungsort ist die oberfränkische Barockstadt Bamberg.