



**Objekt der Begierde:
Die Edition Philippe
Starck Edition II**

nicht mitgeteilt. Als wir Ende der 21. KW noch mal bei Duravit anriefen, wurde uns lapidar mitgeteilt, daß unser Großhändler Insolvenz angemeldet hat, und darum überhaupt nicht geliefert wird. Erst nach Einschaltung des Vertriebsinendienstleiter, wurde es möglich, die Lieferung über einen anderen Großhändler abzuwickeln. Das

WC inkl. Zubehör wurde am 28. 5. per Expreß versandt. Beim Auspacken stellten wir fest, daß das WC einen Schaden hatte (kein Transportschaden), der Spülkasten hatte den falschen Anschluß. Am nächsten Tag wurde noch mal per Expreß ein WC und ein Spülkasten angeliefert, so daß wir diesen auch gleich bei unseren Kunden einbauen konnten. Dabei stellte sich heraus, daß auch der WC-Sitz einen Mangel aufwies . . .

Unser Schreiben an Duravit mit der Bitte um Stellungnahme hat anstatt einer Entschuldigung bei der Kundin nur Empörung ausgelöst. So haben wir uns bei der Kundin mit einem Blumenstrauß für den schlechten Service entschuldigt. So ist die „Reihe von unglücklichen Pannen“ bei Duravit wohl doch kein Einzelfall. So war der Stand der Dinge bevor wir den Sachverhalt per E-Mail an die SBZ verschickten und um Hilfe baten. Danach nahm Herr Rene Müller von Duravit gleich per Telefon und Mail Kontakt mit uns auf. Dann ging alles ganz schnell und reibungslos. Am 3. August hat der Duravit-Kundendienst ausgerüstet mit drei neuen WC-Sitzen den defekten WC-Sitz ausgetauscht, eine Entschuldigung an die Kunden soll noch folgen. Auch wir erhielten ein nettes Schreiben mit einem Ausgleich

für unsere zusätzlichen Kosten. So freuen wir uns über das positive Ende und werden, wenn unsere Kunden es wünschen, auch weiterhin Duravit einbauen, aber diesen auch gleich sagen, daß sie sich auf eine Lieferfrist von 3–4 Monaten einstellen müssen, da Duravit sich im Moment wohl mehr auf das Auslandsgeschäft konzentriert, wie die gesteigerten Umsätze dort vermuten lassen.

**Sabine Drees-Moscheik
58239 Schwerte**

Allein schon aus Gründen der Fairneß hat die SBZ-Redaktion Duravit Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben. Hier die Ausführungen von Duravit-Chef Franz Kook:

Uns ist klar, daß wir uns in diesem Fall das Vertrauen des Kunden erst wieder neu erarbeiten müssen. Ganz sicher können alle Duravit-Kunden sein, daß wir keinesfalls jemand gezielt vernachlässigen, wie es Frau Drees-Moscheik vermutet. Jede Reklamation ist eine zu viel. Ein wichtiger Slogan von Duravit gilt auch hier: „Wir wollen jeden Tag ein bißchen besser werden“.

**Franz Kook, Duravit AG
D-78132 Hornberg**

■ Wer kann helfen?

Auslandspraktikum gesucht

Ich bin 29 Jahre alt und arbeite als staatlich geprüfter Versorgungstechniker (Heizung) in einem ausführenden Betrieb. Wir haben uns auf alternative Energiequellen spezialisiert und lesen regelmäßig die SBZ. Ich würde gerne für ein paar Monate ins Ausland gehen, um dort in der Branche eine Art Praktikum etc. zu machen. Können Sie mir weiterhelfen? In welche Länder



ist es sinnvoll zu gehen, oder wo habe ich die Chance, eine Art Praktikum zu machen? Gibt es Herstellerfirmen, die auch ins Ausland exportieren, bei denen eventuell eine Chance besteht, unterzukommen? Haben Sie eine Ahnung, wie das in der Entwicklungshilfe läuft? Ich habe vor kurzem einen Bericht gelesen, daß solche Organisationen in Afrika PV-Anlagen montieren. Bitte helfen Sie mir, eventuell durch Infos, meinen Traum von einem Auslandspraktikum oder Aufenthalt zu realisieren.

**Thomas Schmid
82362 Weilheim**

Bitte senden Sie Ihre Tips und Hilfestellung an die SBZ-Redaktion, damit wir über unser Leserforum auch Kollegen, die ähnliche Wünsche haben, informieren können! DS

■ Duravit

Doch noch Happy End mit Starck II

In der SBZ 14 schrieben sich u. a. die SBZ-Leser Klaus Göring und Siegfried Müller ihren Ärger, über seitens der Hersteller nicht eingehaltene Lieferfristen und den damit verbundenen Folgen, von der Seele. Zu diesem leidigen Thema erreicht uns ein weiteres Beispiel, diesmal letztlich mit Happy-End:

Auch wir haben mit der Firma Duravit schlechte Erfahrung bezüglich einer Lieferung gemacht. Wir haben über unseren Großhändler am 5. 3. 01 ein Philippe Starck Edition II WC inkl. Spülkasten, WC-Deckel und Vario-Anschluß-Set bestellt. Erst nach mehrfachen Nachfragen wurde uns in einem Fax der „voraussichtliche Liefertermin mit 19. KW“ angegeben. Der Liefertermin verstrich. Nachdem wir vielfach beim Großhändler und Duravit nachgefragt haben, wurde mitgeteilt „geliefert wird in der 22. KW“. Der Grund der Verzögerung wurde

Urlaub

*Ob im Strandkorb, Liegestuhl oder Bett,
am liebsten lese ich die SBZ!
Bin ich dort nicht ganz allein,
lese ich sie nachher daheim.
Da denk ich drüber nach ganz tief und schreibe einen Leserbrief!*

Meinungen, Kommentare zu Beiträgen bitte möglichst per Fax an die SBZ-Redaktion

*(07 11) 6 36 72-55
(07 11) 6 36 72-7 43
E-Mail: sbz@shk.de*

■ **Betriebswirt** **Fundament für eine positive Zukunft**

Man liest in der heutigen Zeit so viel Negatives, so daß ich im SBZ-Leserforum auch einmal positive Erfahrungen wiedergeben möchte.

Vier Frauen und 14 Männer begannen im April 2000 ihr Studium zum Betriebswirt des Handwerks. Ausgerichtet vom Berufsförderungswerk des SHK-Handwerks standen alle zwei Wochen 24 Seminarblöcke auf dem Studienplan. Die Gruppe aus Betriebsinhabern, mitarbeitenden Ehefrauen und zwei Vertretern aus Großhandel und Industrie wurde in den Fächern Steuern, Betriebswirtschaft, Volkswirtschaft und Personalführung fit gemacht. Optimal waren die Seminartage. So begann am Freitag um 9 Uhr der Unterricht und endete um 17 Uhr. Samstags ging's von 8 Uhr bis 16 Uhr weiter. Jeder hatte so die Möglichkeit, Freitag morgens noch im Betrieb nach dem Rechten zu sehen.

Nach drei Teilprüfungen, die aus VWL, Recht und Personal bestanden, nahmen Anfang Juli 2001 alle Prüflinge die letzte Hürde und bestanden auch die Abschlußprüfung. Jahrgangsbester wurden mit Christel Richter und Carola Schwenk zwei Damen. Alle Beteiligten waren sich einig: das Handwerk hat immer noch goldenen Boden und mit diesem Studiengang eine per-



Herzlichen Glückwunsch auch von der SBZ: Diese Betriebswirte gibt es fortan nur noch im Doppelpack. Carola Schwenk und Mathias Acher heiraten am 2. Oktober

fekte Voraussetzung geschaffen, um im Wettbewerb seinen Mann bzw. seine Frau zu stehen.

Im Laufe des 15monatigen Studiengangs entstanden viele Freundschaften. Die Krönung war ein gemeinsamer Ski-Wochenendtrip ins tiefverschnittene Damüls. Zu guter Letzt kann ich noch eine Fusion in eigener Sache vermelden. In dem Seminar habe ich Carola Schwenk kennen- und liebgelernt, im Oktober werden die Hochzeitsglocken läuten. Anschließend wollen wir uns in Form einer Unternehmensberatung selbstständig machen und unser Wissen anderen Handwerksunternehmen im Bereich SHK zur Verfügung stellen. Sollte Inter-

esse bestehen, mehr live und ungeschminkt vom letzten Lehrgang zu erfahren, bin ich gern zu weiteren Auskünften bereit.

Mathias Acher
70839 Gerlingen
Telefon (0 71 56) 43 26 72

■ **Zum 20. Mal** **Treffen des Bayreuther Meisterjahrgangs**

Es ist sicherlich nicht uninteressant, einmal über den Zusammenhalt eines ehemaligen Meisterjahrgangs zu berichten. Handwerk ist eben nicht nur Geschäft, sondern auch Kameradschaft.

Meisterprüfung im dortigen Berufsbildungszentrum. Daß in dieser Zeit das Vergnügen nicht zu kurz kam (die Bayreuther Gasthäuser sind allen noch in guter Erinnerung) ist sicher ein Grund für die seltene Freundschaft, die dabei entstand.

Bis auf einige wenige kommen alle 24 „Ehemalige“ zu dem jährlich stattfindenden Klassentreffen, das heuer am 23. und 24. Juni zum 20. Mal stattfand. Da alljährlich das Treffen reihum bei einem anderen Mitschüler stattfindet und dabei auch immer ein interessantes Kulturprogramm am jeweiligen Ort organisiert ist, wird es nie langweilig und man lernt die verschie-



Zum 20. Mal fand das Treffen des Bayreuther Meisterjahrgangs 1980/81 statt

Daß sich ein Meisterschuljahrgang der Heizungs- und Lüftungsbauer 20 Jahre lang regelmäßig zu einem Klassentreffen zusammenfindet, dürfte nicht allzu häufig vorkommen. Noch dazu, wenn die, mittlerweile im besten Alter zwischen 40 und 53 Jahren stehenden Kameraden aus weit voneinander entfernten Orten in Ober-, Mittel- und Unterfranken, der Oberpfalz und einer sogar aus Niedersachsen stammen. 1980 fand sich diese Meisterschulklasse im oberfränkischen Bayreuth zusammen und büffelte ein Jahr lang gemeinsam für die angestrebte

denen Heimatorte kennen. Beim gemeinsamen Abendessen mit Ehepartner wird viel über den Beruf gefachsimpelt und von vergangenen Zeiten erzählt. Jeder hat einen interessanten Weg im Berufsleben, sei es als Selbstständiger oder angestellter Meister, hinter sich. Dieses Jahr fand das Treffen in der Hohen Röhn statt. Das Kloster Kreuzberg, Frankens heiliger Berg mit seinem bekannten Klosterbier und die Wasserkuppe mit der dortigen Segelflugschule waren die Ausflugsziele. Man war sich einig, diese gute Tradition der alljährlichen Treffen beizubehalten und gab das Erinnerungsbuch, das bei jedem Treffen fortgeführt wird wie ein Staffelstab, weiter. Im nächsten Jahr wird man sich im Coburger Land wiedersehen.

Dieter Hock
63808 Haibach



Den neuen Betriebswirten des Handwerks wurde Ende Juli durch Referatsleiter Günter Hanninger (FVSHK Baden-Württemberg) die Urkunden überreicht