



angeboten werden. Die Eigenbeteiligung des Eigentümers beträgt 75 €. Das UVM gibt einen Zuschuß von 100 €. Den Differenzbetrag zu den tatsächlichen Kosten des ESC in Höhe von ca. 150 € übernimmt der Handwerksbetrieb.

Die beteiligten Verbände führten ab 1999 zahlreiche Schulungsveranstaltungen für den ESC durch. Über den Fachverband SHK wurden alleine 30 Schulungen mit rund 500 Teilnehmern durchgeführt. Die Teilnehmer erhielten eine Urkunde und wurden in das Internetverzeichnis www.energiesparcheck.de aufgenommen. Unter dieser Adresse können die Kunden aus ihrem PLZ-Gebiet die entsprechenden

Firmen, die den ESC anbieten, ausdrucken. Zur Zeit sind rund 1500 Firmen, u. a. der Gewerke

- SHK-Handwerk
- Stuckateure
- Schornstefegerhandwerk
- Elektrohandwerk
- Dachdecker
- Zimmerer
- Glaser
- Maler und Lackierer
- Bauhandwerk

im Internet aufgeführt. Über die Anwendung und den Erfolg des ESC führte der Fachverband SHK Ende 2001 eine Umfrage bei den SHK-Betrieben durch, die den ESC anwenden. Die Auswertung brachte ein interessantes Bild. Im Durchschnitt wurden durch jede SHK-Firma 10 Energieberatungen mit dem

ESC durchgeführt. Aber nur für jeden vierten ESC wurde ein Förderantrag gestellt. Dies ist problematisch, da das UVM den Erfolg des ESC an der Anzahl der geförderten ESC mißt. Insgesamt wurden durch die SHK-Betriebe bislang ca. 5000 ESC-Beratungen durchgeführt. Dies ist ein sehr positives Ergebnis. Aus der Umfrage ergab sich weiterhin, daß sich auf Grundlage der qualifizierten Ergebnisse des ESC der Kunde für eine Modernisierung seines Gebäudes und der Heizungsanlage abgeschlossen ist. Immerhin führte im Durchschnitt jeder dritte ESC zu einem Auftrag. Dadurch konnten rund 1500 Heizungsanlagen in Baden-Württemberg modernisiert werden.

ESC und die EnEV

Durch die erfolgreiche Anwendung wurde der ESC auch als eine „Energiediagnose“ im Rahmen von Förderprogrammen Altbaumodernisierung Baden-Württemberg und dem CO₂-Gebäudesanierungsprogramm des Bundes anerkannt. Das EDV-Energieberatungsprogramm des Fachverbandes wird zur Zeit mit den Berechnungen für das Nachweisverfahren der neuen Energieeinspar-Verordnung (EnEV) ergänzt. Damit kann das ESC-Programm sowohl für bestehende Gebäude, wie auch für den rechnerischen Nachweis der EnEV mit der Erstellung des Energiebedarfsausweises angewendet werden.

■ Unternehmerfrauen Mit dem Knigge auf Kundenfanz

Ist die Anrede „gnädige Frau“ noch zeitgemäß? Wie spreche ich meine Kunden an, und die Frage des neuen Schuldrechts waren Themen mit denen sich über vierzig Unternehmerfrauen Anfang Juni in Filderstadt bei einer Fachtagung des Fachverbandes Sanitär-Heizung-Klima (SHK) Baden-Württemberg auseinandersetzen. Jeder hat schon von „dem Knigge“ gehört, doch inwieweit das Standardwerk für gutes Benehmen noch zeitgemäß ist, war eine Frage, die sich die Teilnehmerinnen in der Stadthalle „Filharmonie“ stellten. Alte Anreden wie „gnädige Frau“ oder „Fräulein“ können getrost ad acta gelegt werden, doch Tischsitten und andere Formen der Höflichkeit haben noch lan-

ge nicht ausgedient – eher im Gegenteil. Jeder der Anwesenden fand es erholend, wenn jemand die Tür aufhält, sich freundlich vorstellt und auch mal in den Mantel hilft. „Die Erfahrungen tun gut!“ – auch wenn sie häufig nicht vom eigenen Ehemann vermittelt würden, stellten die Frauen übereinstimmend fest. „Gutes Benehmen ist eindeutig wieder im Kommen!“, faßte die Referentin Anna Presel zusammen. Gerade jüngere Frauen legten – entgegen der landläufigen Meinung – Wert auf einen gewissen Stil.

Jeder kennt den kurzen prüfenden Blick mit denen Menschen eingeschätzt werden – doch daß dieser erste Blickkontakt so ausschlaggebend ist, verblüffte dann doch etliche Handwerkerfrauen bei der Tagung. Gut zwei Drittel aller Signale werden über

die Körperhaltung vermittelt. Die Art wie man seinem Gesprächspartner gegenübertritt, ob man ihn ernst nimmt und wie man mit ihm spricht, ist entscheidend für den Ausgang eines Gespräches als die Informationen die übermittelt werden.

„Gutes Benehmen und Freundlichkeit ist auch durchs Telefon zu hören“, gab Ute Maucher den Unternehmerfrauen der SHK-Branche mit auf den Weg. Die Geschäftsführerin der Agentur Müller und Partner (Ulm) referierte über das häufig unbeliebte „Nachfassen bei Angeboten“. Viele Entscheidungen werden „mit dem Bauch“ gefällt! Ausschlaggebend ist nicht nur die Qualität der Leistung und der Preis, sondern der Eindruck den der Kunde vom Handwerker hat. Wenn sich viele Produkte in der Qualität kaum noch unterschei-

den, komme es verstärkt auf das Serviceangebot und das Auftreten des Betriebes an, so Maucher. Gerade hier habe die Unternehmerfrau eine entscheidende Bedeutung, schließlich pflege sie den Kundenkontakt, fasse bei Angeboten nach und schreibe auch vielfach die Rechnungen.

Auf den neusten Stand in Sachen Recht, Haftung und Beschwerden brachte Matthias Bergmann die Handwerkerfrauen der SHK-Branche. „Zum Jahreswechsel 2001/2002 hat sich beim Schuld- und Haftungsrecht einiges geändert“, erläuterte der Referent für Recht beim Fachverband. Gerade mit diesen Fragen müssen sich die meisten Teilnehmerinnen oft auseinandersetzen. Dementsprechend beantwortete der Referent vielen Fragen, die sich aus dem Alltagsgeschäft der Unternehmerfrauen resultierten.