



## › Ulm/Alb-Donau ‹

### Entspannungsoase auf dem Münsterplatz

Neue Wege ging die Innung Ulm/Alb-Donau, um auf die Dienstleistungen ihrer Fachbetriebe aufmerksam zu machen. Unter dem Motto „Wellness und Wärme“ entstand für zwei Tage im Stadthaus auf dem Ulmer Münsterplatz eine Entspannungsoase, die bei den über 3000 Besuchern positiv angenommen wurde.

In fast schon karibischer Atmosphäre informierten die Innungshandwerker zusammen mit Partnern aus Industrie und Handel über die Möglichkeiten einer „Wellness-Oase in den eigenen vier Wänden“. Das Badezimmer als ein „Ort zum Wohlfühlen“ stand im Mittelpunkt der zweitägigen Ausstellung. Ein umfangreiches Rahmenprogramm rundeten das Programm ab.

Moderierte Badeshows, in denen der Ulmer Oberbürgermeister, Ivo Gönner, den Bade-Models schon mal aus dem Mantel helfen durfte, trugen zum Unterhaltungswert und Erfolg des Events bei. „Das althergebrachte Konzept zog nicht mehr“, kommentierte Obermeister Jürgen Walter die Umstellung. „Die neue Idee hat sich bewährt!“ bilanzierte er. Die Frage bleibt, ob die Veranstaltung künftig jährlich oder alle zwei Jahre stattfinden wird.



Ulms OB Ivo Gönner, hier mit Bad-Model, bei der moderierten Bäder-Show



Referent Klaus Kubbe, Spezialist für Marketingstrategien, im Gespräch mit den Teilnehmern

## › Marketingseminar ‹

### Wie überzeugt man einen Verbraucher?

Häufig unbedacht und manchmal auch leicht vor sich hinmodernd, so sieht das „Schicksal“ von manchem Heizöltank in den Kellern aus. Doch wie den Eigentümer auf die Notwendigkeit der Überprüfung, Wartung und Erneuerung sowie seine gesetzlichen Verpflichtungen aufmerksam machen?

Dieser Frage gingen die Teilnehmer des Marketingseminars „Verkaufen – Ganz sicher“, das die Landesstelle der Überwachungsgemeinschaft (ÜWG) Ende April im Verbandshaus des Fachverbands veranstaltete, nach. Bei der Überzeugungsarbeit, daß der Tank raus muß, stoßen viele Handwerker auf schier unüberwindliche Hindernisse. „Verlieren Sie die Angst!“

forderte Klaus Kubbe, Referent des Marketingseminars, die Teilnehmer auf. Schließlich sei es das gute Recht der Betriebsinhaber, dem Kunden einen neuen Tank und auch die dazugehörigen Wartungsarbeiten anzubieten. Angebote erstellen und offensive Verkaufsgespräche führen, sozusagen „die Karten auf den Tisch zu legen“, formulierte der rührige Norddeutsche sein Konzept. „Was kann Ihnen den groß passieren?“

„Der Kunde wechselt zur Konkurrenz!“, so die Angst der Teilnehmer. Doch mit diesem Wechsel sei das Problem des Tanks noch nicht behoben und im schlimmsten Fall komme nun ein anderer zum Zuge. Die Chancen ständen „fifty fifty“ so Kubbe. Außerdem sei der Vertrauensverlust des Kunden viel größer, wenn er im nachhinein entdeckte, daß sein Tank längst ausgetauscht gehöre. Die Frage der Ansprache sei einfach wesentlich.

In praktischen Übungen nahm der Referent zusammen mit den Teilnehmern Argumente eines Kundengesprächs unter die Lupe. Sachliche Motive – Gewährleistung und Garantie, fachgerechte Ausführung oder auch gesetzliche Bestimmungen – müßten immer mit emotionalen gekoppelt werden. Der Appell an die Sicherheit, dem Kunden eine Anerkennung zollen und „sich auf den Stuhl des Kunden setzen“, brächte dem Gespräch oft die entscheidende

Wende. Natürlich würde keiner gerne Tausende von Euros im Keller vergraben, doch das lebensnotwendige Bedürfnis nach Sicherheit und Wärme seien Argumente, die man nicht unterschätzen dürfe.

Als Argumentationshilfe im Kundengespräch kann auch der von der ÜWG angebotene Expertencheck: „Tank – ganz sicher“ dienen. Das von ÜWG-Referent Frank Lützenkirchen präsentierte EDV-Programm stellt für jede Anlage aus den jeweiligen technischen Daten einen individuellen Prüfbericht sowie einen Prüfcheckliste zusammen. An Hand dieses Berichts kann der Kunde genau nachvollziehen, welche Kontrollen der SHK-Handwerker durchgeführt hat. Natürlich enthält die Software auch ein Formular, mit dem der ÜWG-Betrieb die Tankanlagen direkt an die Untere Wasserbehörde melden kann. Informationen zum EDV-Programm sind über den Fachverband SHK zu erhalten. Zufrieden und motiviert verließen die Teilnehmer das Seminar, das auf Grund des Sponsorings der IWO zu besonders günstigen Konditionen stattfinden konnte.

## › Nürtingen-Kirchheim/T. ‹

### Heizungscheck zum Nulltarif

In vielen Kellern „schlummern“ Heizungs veteranen, die die strengeren Abgasnormen der kommenden Jahre nicht erfüllen werden. Gesetzliche Vorgaben, die Frage nach den Abgasverlusten oder Einsparungen der Heizenergie sprechen eigentlich für eine grundlegende Heizungsmodernisierung, dennoch halten sich die Investitionen der Wohnungseigentümer in Grenzen. Die Innung Nürtingen-Kirchheim/Teck startete Mitte April zusammen mit der Fachgemeinschaft Ölwärme und Service die Aufklärungsaktion „Persönlicher Heizungscheck zum Nulltarif“, um die-



sem „Modernisierungstau“ entgegenzuwirken. Eine Servicenummer, die von der Innung und der Fachgemeinschaft beworben wird, erleichtert die erste Kontaktaufnahme. Bei einem Anruf erhält der interessierte Verbraucher erste Informationen, erfährt welcher Fachbetrieb die Beratung durchführt und kann gleich noch einen Termin vereinbaren. Beim Heizungscheck nimmt der SHK-Fachhandwerker die Ölheizungsanlage unter die Lupe, überprüft die Wirtschaftlichkeit und errechnet das Einsparpotential, das bei einer Modernisierung anfallen kann. Zusammen mit dem Eigentümer wird der Check analysiert und evtl. ein Modernisierungs-Fahrplan erstellt.

Der Check bietet sowohl für den Innungsbetrieb als auch für den „Häuslesbauer“ unwiderlegbare Vorteile. Der Handwerker kann seine Kundenkontakte ausbauen und eventuelle Folgeaufträge „an Land ziehen“. In der Regel sprechen die Analysedaten bei „alten Heizungen“ eine deutliche Sprache: Die Einsparungen, die mit einer neuen Heizung oder auch schon beim Einbau eines modernen Brenners, erreicht werden können, sind die besten Argumente gegenüber dem Eigentümer. Der erhält eine fundierte Analyse seiner alten Ölheizungsanlage, einen Fahrplan zur Modernisierung und eine Wirtschaftlichkeitsanalyse. Informationen zu den gesetzlichen Veränderungen im kommenden Jahr runden das Paket ab.

## › Heilbronn-Hohenlohe ‹ Energiespartage vom Keller bis zum Dach

Über 2000 Verbraucher fanden Anfang April den Weg ins Energieberatungszentrum Region Heilbronn-Franken. Die SHK-Innung hatte zusammen mit fünf weiteren Innungen zu den

„Energiespartage – vom Keller bis zum Dach“ geladen. Höhere Brennstoffkosten lassen so manchen Verbraucher einen genaueren Blick auf den Heizveteran im Keller werfen. Das Thema Einsparung brannte am ersten Aprilwochenende vielen unter den Nägeln. Neben der Beratung über eine neue Heizung und der damit verbundenen Senkung der Heizkostenabrechnung standen auch die Sonnenkollektoren hoch im Kurs. Im Rahmen einer Sonderaktion wurde eine komplette Solaranlage zu 2950 Euro angeboten. Kostensenkung, umweltschonende Alternativen und Fördermittel waren bei den Handwerkern in Heilbronn gefragt wie selten und zeigten, daß die Aktion der Innung wieder den Nerv der Verbraucher getroffen hat.

## › Ludwigsburg ‹ Kempe neuer Obermeister

Die Jahreshauptversammlung der Innung Sanitär und Heizung Ludwigsburg fand am neunten April statt. Rolf Häberle, der die Geschicke der Handwerksorganisation 16 Jahre lang als Obermeister lenkte, ließ die vergangenen 12 Monate seit der letzten Sitzung Revue passieren. In seinem Bericht ging er auf die wirtschaftliche Situation des Handwerks ein, die er als miserabel bezeichnete. Die Erwartungen für die nächsten Monate sind düster und die Belastbarkeit der Betriebe sei überschritten, kritisierte Häberle die mittelstandsfeindliche Bundespolitik. „Wenn wir unseren Kunden gegenüber auch so handeln würden, große Worte und nichts dahinter, wären unsere Betriebe längst bankrott“, brachte er es auf den Punkt. Auf der Tagesordnung standen Vorstandswahlen. Die Innungsmitglieder bestimmten den bisherigen Stellvertreter Thomas Kempe zu ihrem neuen Obermeister. Die Nachwahl wurde



Wechsel in Ludwigsburg (v.l.): Rainer Münster (stv. OM), Obermeister Thomas Kempe, Vorstandsmitglied Helmut Kern und der bisher amtierende Obermeister Rolf Häberle

nötig, da Rolf Häberle aus Altersgründen das Ehrenamt nicht mehr ausübt. „Für mich ist mit 67 Jahren nun wirklich die Zeit gekommen abzutreten“, unterstrich er. Gemeinsam mit den Vorstandskollegen habe er so manche Schlacht für den Berufsstand und das Hand-

werk geschlagen, erinnerte Häberle. Der 53jährige Thomas Kempe ist Gas- und Wasserinstallateurmeister und Sanitärtechniker mit Betrieb in Ludwigsburg. Rainer Münster aus Remseck-Aldingen wurde zum stellvertretenden Obermeister gewählt.

# Sachsen-Anhalt



## › 3. Seminar ‹

### Weiterbildung für Handwerkerfrauen

Auf reges Interesse ist ein für Handwerkerfrauen in Sachsen-Anhalt ins Leben gerufene überregionale Weiterbildungsmaßnahme gestoßen. Der Fachverband startete für diese Zielgruppe im November letzten Jahres eine Seminarreihe. Zwischenzeitlich zum zweiten Mal trafen sich jetzt die Frauen. Thema diesmal: Das Telefon, die Visitenkarte des Unternehmens. Die Tagung hatte den Charakter einer Weiterbildung, eines Erfahrungsaustausches

und eines Kreativitätstrainings. Denn dieses konnte beim anschließenden selbständigen Gestalten eines Ostergestecks geschult werden.

Das dritte Seminar in dieser Reihe wird am 17. Juni zum Thema „Behandlung von Einwänden und Reklamationen“ beim Fachverband in Magdeburg stattfinden. Im Mittelpunkt stehen Strategien, um Reklamationen zu vermeiden, bzw. zu zeigen, wie man darauf reagieren sollte. Die Teilnahmegebühr für Verbandsmitglieder beträgt 40 Euro. Anmeldungen können beim Fachverband oder beim Bildungsverbund Haustechnik Sachsen-Anhalt e. V. erfolgen.