



Nicht immer begnügt sich ein WC-Becken mit einer Spülwassermenge von 6 l. Häufig muß nachgespült werden, um ein sauberes Ergebnis zu erzielen. An der FH Gelsenkirchen wurde ein Prüfverfahren zum Vergleich der Spüleigenschaften von Klosettbecken entwickelt und acht ausgewählte Modelle getestet

34



Luxuskonsum lenkt in wirtschaftlich unsichereren Zeiten gezielt vom Ernst der Lage ab. Mehr noch als die teure Konsumgüter bieten Investitionen im Wohnbereich einen dauerhaften Werterhalt mit sofortiger Steigerung der Lebensqualität. Wie das Handwerk dabei profitieren kann, erfahren Sie ab Seite

48

Die Vorbereitungen für die flächen-deckende Einführung von schwefel-armem Heizöl laufen. Dem Heizungs-fachhandwerker kommt dabei eine wichtige Beratungsfunktion zu, insbesondere wenn es um die Frage der Eignung der Heizgeräte für die neue Heizölsorte geht

28



# Inhalt

Gentner Verlag Stuttgart  
 SBZ-Redaktion  
 Postfach 10 17 42  
 70015 Stuttgart  
 Telefon (07 11) 6 36 72-9 26  
 Telefax (07 11) 6 36 72-7 55  
 E-Mail sbz@gentnerverlag.de  
 Internet www.sbz-online.de

## Editorial

Jürgen Wendnagel:  
 Mehrwertstrategien sind wichtiger denn je 3

## Panorama

Bosch/Junkers und Buderus:  
 Was erwarten die SHK-Handwerker? 18

## Spezial

Marktgespräch „Acrylwannen“ 38

## Verbände

› Zentralverband ◀  
 Meldungen 23  
 ÜWG-Mitgliederversammlung 24

## › Baden-Württemberg ◀

Rudolf Keßler wurde 80 26

## › Mecklenburg-Vorpommern ◀

Info-Broschüre:  
 Trinkwasser-Hausinstallationen 26

## › Neue Länder ◀

Gestalterische Akzente ausgezeichnet:  
 Klempnerpreis 2003 27

## Heizung

Schwefelarmes Heizöl:  
 Service-Chance  
 für Heizungshandwerker 28



## Marketing-Sonderteil ab Seite 46

### markt + trends

Brausen von Aldi, Armaturen  
über Ebay: Marktanteilsverluste  
und Preisverfall 46

### strategie + vision

Mit Premiumleistungen der  
Konsumflaute trotzen: Geld  
verdienen mit der Armanisierung 48

Zukunft des Handwerks:  
Weshalb Differenzierung nötig  
ist und die Mitte wegbricht 52

Übers Internet akquirieren:  
Aufträge für 500 000 Euro 56

### führen + trainieren

Streß bewältigen:  
Schutz und Zerstörungs-  
mechanismus zugleich 58

### überzeugen + verkaufen

Reklamationen als Chance:  
So werden Kunde und  
Handwerker zu Siegern 64

### erfolg + krise

Vertrauen, verkaufen und verdienen:  
John Bäder setzt auf Wertschöpfung  
durch Design und Full Service 66

### bücher + medien

Buchtips rund ums Marketing 68

## Sanitär

Spüleigenschaften von Klosettbecken:  
Acht Modelle auf dem Prüfstand 34

## Interview

mit Sabine Gotthardt, Vola:  
Neue Prioritäten, bekanntes Design 44

## EDV

Hard- und Software-Neuheiten 70

## Rubriken

Leserforum 6

Firmen & Fakten 8

Cartoon/Impressum 78