



Strahlende Gesichter gab es am 17. Oktober in Stuttgart: Der SBZ und den Vertretern der SHK-Internet-Osc@r-Jury war es eine besondere Freude, die gut dotierten Preise den glücklichen Gewinnern zu überreichen

22

Je härter die Zeiten, um so mehr legen sich die Badausstatter ins Zeug. Die Preise gehen runter und die Qualität rauf. Außerdem sind immer speziellere Produkte das Ergebnis einer zunehmenden Kundenorientierung

34



Geiz ist zwar „geil“, aber es gibt genügend Haushalte, die es „geil“ finden, in nachhaltige Qualität zu investieren, die langfristig die Lebensqualität sichert. Wie das SHK-Handwerk diese Chance nutzen kann, erfahren Sie ab Seite

44

# 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:  
 Jetzt offensiv Heizungs-  
 und Solaranlagen verkaufen 3

## Panorama

Aqua + Rotter fusionieren:  
 Systemlösungen als Erfolgsformel 16  
 Was planen Bosch/Buderus:  
 Vertriebs- und Produktstrategien 20

## Internet-Osc@r

3. SHK-Internet-Osc@r:  
 Feierliche Preisverleihung 22

## Verbände

### > Zentralverband <

Meldungen 24  
 Klempner-Fachtagung:  
 Experten informierten sich 25

### > Baden-Württemberg/Bayern <

Ölfachtagung in Ulm:  
 Von Überschwemmungsgebieten  
 bis zu schwefelarmem Heizöl 28

### > Bayern <

Silberstreif am Horizont:  
 Mitgliederversammlung  
 in Nürnberg 30



## Marketing-Sonderteil ab Seite 44

### überzeugen + verkaufen

Kundenerwartungen als Umsatz-  
chancen: SHK-Handwerk –  
Stärken im Dienstleistungsangebot 44

### strategie + vision

Kauflust trotz Konsumtief:  
Mit der „Tschiboisierung“ im  
Handwerk gewinnen 50

### werben + beraten

Ran an den Verbraucher:  
So lenken Badprofis den Bedarf 54

Neuer Kessel – alte Heizkörper?  
Sieben Gründe für die  
Heizkörpermodernisierung 62

### führen + trainieren

Meine Mitarbeiter spinnen:  
Kommunikation im  
menschlichen Spannungsfeld 64

### bücher + medien

Buchtipps rund ums Marketing 68

### markt + trends

Was leisten Heiztechnik-  
Kundenclubs: Einkaufsvorteile und  
Marketinghilfen sind gefragt 70

---

## Kreativ-Wettbewerb

Menschen im Bad: Machen Sie  
mit bei unserem Ideenwettbewerb  
rund um Zielgruppenbäder 32

## Badtrends

Aktuelle Produktinnovationen:  
Details fürs gute Bad 34

## Rubriken

Leserforum 6  
Firmen & Fakten 10  
Cartoon/Impressum 74