

13. SHK-Unternehmerseminar auf Fuerteventura

Neue Dienstleistung gefällig?

Welche Chancen bieten sich durch eine gezielte Kundenansprache? Welche Kriterien sind wichtig in der Unternehmensbewertung? Welche Neuerungen kommen in der Installationstechnik? Welchen Stellenwert wird der Gebäude-Energiepass bekommen? Für SHK-Unternehmer gab es dazu Ende Februar auf Fuerteventura viele Tipps.



40 SHK-Unternehmer bekamen von der Betriebsführung über Technik-Themen bis zur Vertragsgestaltung viele Themen präsentiert

sondern auch den Stromverbrauch auf ein neuzeitlich niedriges Niveau zu bringen. Leider seien von staatlicher Seite zunächst nur Energieversorger für Pilotprojekte angesprochen worden, um dieses Ziel zu erreichen. Im Rahmen der europäischen Lobbyarbeit sei es dem Handwerk jedoch gelungen, von Seiten des Fachhandwerks habe man jedoch gerade noch rechtzeitig den Fuß in die Tür bekommen, um beim Vergabeverfahren berücksichtigt werden zu können. „Da kommt

Während die närrische Zeit daheim mit Schneeflocken begleitet wurde, hieß es für 40 Teilnehmer des SHK-Unternehmerseminars auf Fuerteventura: Den Frühling erleben, abschalten vom Alltagsstress, Impulse bekommen fürs eigene Unternehmen und Ziele definieren in einer Zeit, die viele Mitbewerber bereits an die Grenze ihrer Möglichkeiten gebracht hat. ZVSHK und Fachverband NRW hatten erneut eine Fülle von Themen in die Seminarwoche gepackt und nicht weniger als 12 Referenten aufgeboten. Man wollte möglichst viel von dem rüberzubringen, was den Betrieben auf der Suche nach neuen Dienstleistungen helfen und bei der Existenzsicherung des Unternehmens von Nutzen sein kann. Zum Auftakt beließ es ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach nicht dabei, die oftmals kuriose Sub-

ventionspolitik der Regierung anzuprangern, sondern zeigte auf, wie wichtig es für die Revitalisierung der Innenstädte und des Wohnraumes dort wäre, wenn zumindest ein Teil der Gelder aus der gekürzten Eigenheimzulage in die Modernisierung des Gebäudebestandes fließen würden. Ganz konkret sei der Modernisierungsbedarf im Heizungsbereich, so Michael von Bock und Polach. Endlich müssten zumindest die 865 000 veralteten Heizungssysteme, die nach BimschV zum 1. 10. 2004 zu erneuern sind, nun auch tatsächlich ausgemustert werden. Eine wenige Tage alte Botschaft aus dem Wirtschaftsministerium ließ die anwesenden Unternehmer aufhorchen: Michael von Bock und Polach berichtete über die aus Brüssel kommende Richtlinie zur Endenergieeffizienz, die sich derzeit im nationalen Entwurf befindet und



Den Alltagsstress daheim lassen und die Ausrichtung des Betriebes neu definieren – das war das Ziel der Seminarwoche

dafür sorgen soll, dass in Deutschland bis etwa 2010 jährlich 1 % Endenergie eingespart wird. Demonstrativ habe die öffentliche Hand erklärt dafür zu sorgen, dass die eigenen Liegenschaften sogar 1,5 % jährlich an Endenergie einsparen. Die neue Richtlinie verpflichtet jeden Energieanbieter auch Energiedienstleistungen anzubieten. Dies wird voraussichtlich häufig durch Contracting-Angebote geschehen. Bei den Ausschreibungen auf Contracting-Basis werde es darum gehen, nicht nur Heizenergie,

noch Etliches auf uns zu“, prognostizierte der ZVSHK-Hauptgeschäftsführer die Entwicklungen zu dieser Effizienzrichtlinie. „Wichtig ist, dass die Verhandlungen unter den Beteiligten weiterhin auf gleicher Augenhöhe bleiben.“ Bei diesem Themenkomplex blieb der Gebäude-Energiepass nicht unerwähnt, der ab 2006 eingeführt wird, eine Gültigkeit von 5 Jahren besitzen soll und in öffentlichen Gebäuden an sichtbarer Stelle angebracht werden muss. Doch es wird nicht nur um detaillierte Berechnungen für den



Hüppe-Chef Dr. Eckhard Keill sorgte durch provokante Thesen für eine rege Diskussion: „Wenn der Fachbetrieb einen Kunden nicht bedient, der sich seine Sanitärprodukte zuvor aus dem Baumarkt besorgt hat, dann wird er diese Markt-Chance verlieren – der Kunde sucht sich seine Lösung.“

Energieverbrauch in großen Gebäuden gehen. Auch für Mietwohnungen wird der Energiepass in vereinfachter Form kommen. Schon jetzt ist abzusehen, dass sich dadurch für den SHK-Fachbetrieb – bei entsprechender Qualifikation – ein Potenzial für Dienstleistungen in größerem Umfang ergeben kann.

Der Konkurrenz eine Idee voraus sein

Keineswegs bot die Seminarwoche nur Rezepte für zukünftige Dienstleistungen. Dr. Hans-Georg Geißdörfer, Hauptgeschäftsführer im Fachverband NRW, brachte zahlreiche Beispiele, wie man auf veränderte Kundenwünsche eingehen kann, um sich dadurch Unterscheidungsmerkmale gegenüber konkurrierenden Betrieben zu schaffen. „Warum müssen alle um 7.30 Uhr im Betrieb sein?“, fragte er in die Runde. Zeitversetzt könne doch auch ein Servicetechniker am Vormittag anfangen und Dienstleistungen – etwa das Warten einer Heizungsanlage – bis 22.00 Uhr anbieten. Eine weitere Werbemaßnahme gab er zu bedenken: „Warum starten Sie nicht in Abstimmung mit Ihrem zufriedenen Kunden ein Mailing für die Anwohner in derselben Straße, wenn Sie eine repräsentative Badmodernisierung realisiert haben, die sich auch auf Grundrisse in benachbarten Häusern übertragen ließe?“ „Checken Sie durch, was sich

als Statussymbol bedienen lässt. Viele Bauherren sind nicht abgeneigt, ihren Nachbarn zu zeigen, was sie sich in ihren eigenen vier Wänden geleistet haben“, führte Dr. Eckhard Keill diese Marketing-Idee weiter aus. Der Hüppe-Geschäftsführer referierte als Repräsentant der Industrie zum Thema Komplettbad. Einerseits bekannte er sich klar zum dreistufigen Vertriebsweg, andererseits sorgte er für eine rege Diskussion durch provokante Thesen wie beispielsweise: „Wenn der Fachbetrieb einen Kunden nicht bedient, der sich seine Sanitärprodukte zuvor aus dem Baumarkt besorgt hat, dann wird er diese Markt-Chance verlieren – der Kunde sucht sich seine Lösung.“

Das Beistellen von Produkten sei sicher ein Trend, jedoch angesichts von acht Millionen Bädern, die älter als 15 Jahre seien, gäbe es ein Riesen-Potenzial für die Fachbetriebe. Da könne man sich darauf konzentrieren, seine Kompetenz in einem umfangreichen Dienstleistungsangebot ausreichend unter Beweis zu stellen, so die Gegen-Argumentation aus der Runde. Vielmehr drücke das Problem, dass sich der Gesamtpreis fürs neue Bad in den letzten 20 Jahren zwar verdoppelt, sich die Rendite jedoch in dieser Zeitspanne halbiert habe.

Auch für den Juristen war das Komplettbad ein Thema. RA Friedrich Wilhelm Stohlmann (Fachverband NRW) wies auf einige Fallstricke bei der Aufga-

benverteilung hin. Er gab auch den Tipp, als Generalunternehmer fünf Jahre plus einen Monat bei der Gewährleistung zu vereinbaren, um die Zeit bis zur Endabnahme des Komplettbades mit einzubeziehen, die als Rückgriffszeit auf Subunternehmer letztlich nicht fehlen dürfe. Das neue Kündigungsrecht war ein weiteres Thema, das er in der Unternehmerrunde mit Beispielen zu erläutern wusste und dabei zahlreiche Fallen nannte, die es zu vermeiden gilt. Als Highlight stellte er heraus, dass es jetzt aufgrund einer veränderten Rechtslage Möglichkeiten gebe, gute Mitarbeiter vor der Entlassung zu schützen, wenn betriebsbedingt gekündigt werden müsse. Zur Unternehmensführung wurden wei-

tere Referate geboten. Prof. Dr. Eckhard Schmitz (FH Heidelberg) gab als praktizierender Steuerberater Einblicke in den Gesellschaftervertrag sowie in das Procedere einer Unternehmensbewertung, die in vielerlei Hinsicht wichtig ist: Angefangen vom Kreditgespräch bis hin zur Betriebsnachfolge werde auf Faktoren und Zahlen geschaut, mit denen sich das Unternehmen im Markt zu positionieren weiß. Thematisch eng verbunden ist auch die Gestaltung eines Testaments und die Auswirkungen auf steuerliche Belange. Von der Nachlassregelung über das neue Amnestiegesetz bis hin zur steuerfreien Vergütung an verdiente Mitarbeiter ließen sich etliche Tipps mit nach Hause nehmen.



Etwa 20 Referate realisierten die Mitarbeiter aus ZVSHK, Fachverband NRW, Repräsentanten von Hüppe und Viega sowie ein EDV-Spezialist und ein Steuerberater

Anzeige

Meisterfrau ist ein Unwort

Die Bezeichnung „Meisterfrau“ wurde gleich gestrichen, als sich Dr. Sabine Dyas (ZVSHK) zusammen mit den Unternehmern und Unternehmerinnen über die Rolle der Frau im SHK-Handwerk auseinandersetzte. Neben der Buchführung als klassisches Aufgabengebiet wurden mit Badplanung, Marketing, Mitarbeiterführung und Konfliktmanagement weitere Tätigkeitsfelder erörtert, die oftmals von den (Ehe-)Partnerinnen gestaltet werden. Hier zu einem Standard zu kommen, der sich zukünftig in einem Weiterbildungsangebot darstellen ließe, wurde allgemein als wünschenswert angesehen. Auch eine stärkere Integration der Unternehmerinnen in die Verbandsarbeit wurde diskutiert und für sinnvoll erachtet.

Zwei Tage Technik

Zur nahezu reinen Männersache geriet das Informationsangebot über Neuerungen in der Gas- und Trinkwasser-Installation sowie zur neuen Berechnung der Norm-Heizlast. Andreas Müller und Franz-Josef Heinrichs (beide ZVSHK) sowie Werner Schulte (Viegener) referierten über Erkenntnisse aus der seit gut einem Jahr geltenden Trinkwasserverordnung, über Möglichkeiten der Manipulationsabwehr durch Gas-Strömungswächter oder die Klimatisierung von Wohn- und Geschäftsräumen mittels Gaswärmepumpen. Auch das erdgasvollversorgte Haus war Thema. In den anschließenden Workshops kamen zahlreiche Praxiserfahrungen auf den Tisch, angefangen von Schwierigkeiten bei der Dichtheitsprüfung bis hin zur Legionellenab-



Die Nachmittage wurden als Workshops gestaltet, um die Fachthemen durch den Erfahrungsaustausch zu würzen

wehr in Alt-Anlagen. Detailliert gab Hans Markert einen Einblick in die DIN EN 12831, die jetzt die vertraute Heizlast-Norm DIN 4701 ablöst.

Der bunte Themen-Mix der Seminarwoche mit nahezu 20 Referaten hielt eine Fülle von Anregungen bereit für die Unternehmerinnen und Handwerksmeister. Auch die (Neu-)Ausrichtung des SHK-

Betriebes galt es des öfteren zu bedenken: Bleibe ich bei dem, was ich habe oder gilt es, die Tätigkeitsfelder um diese oder jene Dienstleistung zu erweitern? Vieles davon wurde in den Workshops offen diskutiert oder im vertrauensvollen Zwiegespräch mit Fachkollegen oder Referenten näher erörtert – allein wegen solcher Möglichkeiten haben die Teilnehmer diese Veranstaltung schätzen gelernt. TD



Wilhelm Hartstein aus Neuß schließt in Kürze sein Ingenieur-Studium für Versorgungstechnik ab und möchte mit Partnerin **Andrea Schmitz** (Steuerberaterin) den

elterlichen SHK-Betrieb mit 22 Mitarbeitern übernehmen. Der Gesellschaftsvertrag und diverse Marketing-Ideen waren deshalb für beide besonders interessant. Angesichts von 700 zu wartenden Anlagen nahmen sie als Anregung mit, die Kundschaft auf einen Gas-Check hinzuweisen und das Serviceangebot durch flexible Arbeitszeiten attraktiver zu machen. Auch die Entwicklung rund um den Energiepass verfolgten sie mit Interesse.

Klaus Wenker führt mit seiner Frau zusammen ein SHK-Unternehmen mit Bäder-Werkstatt in Oelde (Münsterland). Der Vorteil entscheidender Tipps lässt sich für ihn genau beziffern: 40 000 DM hätte er vor Jahren glatt verloren, wenn er nicht noch gerade rechtzeitig den Seminar-Tipp zur selbstschuldnerischen Bankbürgschaft (§ 648 BGB) bekommen hätte. Gut dotierte Werbezuschüsse für die Radiowerbung bzw. für Renovierungsbeilagen waren weitere geldwerte Vorteile. Dank des Unternehmer-Seminars hat er zudem einen verlässlichen Fachkollegen für eine Arge gefunden, so dass sich derzeit ein Großauftrag realisieren lässt.



Stimmen der Teilnehmer

Dagmar und Wilfried Lessing haben sich mit ihrem 1983 gegründeten Düsseldorfer SHK-Unternehmen auf Kundendienst und Gebäudesanierung spezialisiert. Als gelernte Wirtschaftlerin managt sie das Kaufmännische im 5-Personen-Betrieb und kümmert sich um die Auftragsabwicklungen. Mit beiden Meisterbriefen in der Tasche und einem Elektromeister als Bruder weiß er insbesondere das maßgeschneiderte Komplettbad in Szene zu setzen. Vor diesem Hintergrund konnte sich das Unternehmer-Paar zahlreiche Tipps aus den verschiedensten Bereichen notieren.



In Zeuthen, südlich von Berlin, führt **Rottraut Deuschewitz** zusammen mit ihrem Mann einen Handwerksbetrieb für Sanitär-Installationen. Seit einigen Jahren widmet sich die gelernte Lehrerin vorwiegend den Aufgaben, Bäder zum Wohlfühlen zu entwickeln. Im Seminarangebot interessierte sie sich vor allem für die Rolle der Frau im SHK-Betrieb und sah sich in den selbst entwickelten Betriebsabläufen oftmals bestätigt. Auch waren ihr die Themen Betriebsnachfolge und Testamentsgestaltung willkommen. Die Referate und Diskussionen zum Komplettbad verfolgte sie aufmerksam, um daraus Nutzen für ihre eigene exklusive Ausstellung zu ziehen.

