

Der Heizungs- und Klima-Fachbetrieb Bauer hat sich im Privatkundenbereich auf die Heizkesselmodernisierung spezialisiert und dazu ein wohl einzigartiges Konzept ausgearbeitet: Seit zwei Jahren werden kostenfreie Infoabende unter dem Motto „Heizkesselprobefahrt mit Wellness“ veranstaltet, zu denen Mann und Frau eingeladen werden. Hinter dieser Aktion steht ein offensives Marketingengagement.

Beim Autokauf kann sich der Kunde das neue Fahrzeug genau ansehen und sogar eine Probefahrt machen, bevor er sich für den Kauf entscheidet. „Wir Handwerker liefern kein fertiges Produkt. Deshalb ist es für uns schwieriger, unsere Leistung zum tatsächlichen Wert zu verkaufen“, meint Firmenchef Detlef Bauer. „Diese Erkenntnis hat uns vor zwei Jahren dazu bewogen, unseren Kunden und Noch-Nicht-Kunden einen Infoabend der besonderen Art anzubieten.“ Bauer sah damals zudem einen Beratungs- und Handlungsbedarf mit Blick auf die (neue) Energieeinsparverordnung und die 1. BImSchV mit ihren Übergangsfristen zur Heizkesselmodernisierung.

Gezielte Ansprache von Mann und Frau

An den monatlichen Infoabenden wird den Besuchern die Heiztechnik und der Ablauf der Heizkesselmodernisierung sowie der „Alles-aus-einer-Hand-Service“ der Bauer GmbH vorgestellt. Die durchdachten Aus- und Einbauschritte der Modernisierung werden mit Hilfe einer Großbild-Präsentation visualisiert. Zahlreiche Fotos helfen den Interessenten sich bildlich vorzustellen, wie die Erneuerung der Kesselanlage (inklusive Kaminsanierung bei Bedarf) von der Demontage über die Montage und Inbetriebnahme bis hin zur Anla-

Beispielhafte Kundenorientierung im Modernisierungsbereich

Heizkesselprobefahrt mit Wellness-Event

Einladung zum Infoabend Heizkesselmodernisierung mit Wellness

am Dienstag, 25. Mai 2004, Beginn: 19:00 Uhr

Wer JETZT seine Heizung modernisiert, profitiert mehrfach!

Sehr geehrte Frau «Name1»,
sehr geehrter Herr «Name1»,

für Ihre alte Heizungsanlage wird die Zeit JETZT knapp. Denn laut den Übergangsfristen der novellierten 1. Bundes-Immissions-Schutzverordnung müssen alte Heizkessel spätestens bis November 2004 modernisiert sein.

Warum sollten Sie JETZT modernisieren?

- Wer JETZT modernisiert, spart jährlich bis zu 500 € Energie- und Heizkosten
- Wer JETZT modernisiert, spart zusätzliche hohe Ersatzteil- und Störkosten
- Wer JETZT modernisiert, spart jährlich ca. 5 % bei den Anschaffungskosten
- Wer JETZT modernisiert, vermeidet Lieferengpässe am Ende der Übergangsfrist

Warum wir Ihnen das sagen? Weil wir Ihnen helfen wollen, JETZT Geld zu sparen. Seien Sie deshalb unser Gast und melden Sie sich kostenlos an.

Mit freundlichen Grüßen
BAUER GmbH

Das ist Ihr Problem!



- Warmer Heizraum
- Hohe Kesseltemperaturen
- Hohe Abgasverluste
- Hoher Brennstoffverbrauch
- Steigende Ersatzteilkosten

Die Präsentation am Infoabend visualisiert das Thema Heizungsmodernisierung aus Kundensicht (!)



Die Präsentation zeigt auch die Profi-Lösungen für die größten Angsthürden der Kunden auf (hier zwei Beispiele)

genübergabe in ihrem eigenen Wohn- bzw. Mietshaus vor sich geht. In den Ausstellungsräumen des Handwerksbetriebs, die mit aktuellen Heizgeräten bestückt sind, können die Gäste zudem die Vorführprodukte zu Testzwecken nutzen. Die kompetenten Mitarbeiter der Firma Bauer stehen den Besuchern der Infoabende bei allen Fragen zur Seite.

Doch die Heizkesselprobefahrt ist nur der eine Teil des Infoabends. Mit dem zusätzlichen Wellness-Programm sollen auch die Frauen zur Teilnahme motiviert werden, die in die Technik-Thematik nicht so intensiv einsteigen wollen. Sie können sich im Anschluss an die Präsentation verwöhnen lassen bzw. lernen, sich selbst zu verwöhnen. Dieser Teil steht unter dem Motto: „Tue Deinem Körper Gutes, damit die Seele Lust hat darin zu wohnen!“ Geleitet und durchgeführt wird dieser Part von Birgit Schneider, der Ehefrau von Detlef Bauer. Sie vermittelt den Teilnehmerinnen alltagstaugliche Tipps und Tricks, wie sie sich selbst von Kopf bis Fuß verwöhnen und pflegen können. Alle interessierten Frauen haben zudem die Möglichkeit, die vorgestellten Kosmetik-Produkte von Birgit Schneider zu erwerben.

Ablauf und Ziele der Infoabende

„Die Sinne von Mann und Frau sind verschieden ausgeprägt. Die beiden Geschlechter legen deshalb bei ihrer Kaufentscheidung auf unterschiedliche Punkte besonderen Wert. Bei unserem

Infoabend werden die Sinne Sehen, Hören, Fühlen, Riechen und Schmecken angeregt, was die beste Voraussetzung zum Verkauf einer Anlage ist,“ erläutert Birgit Schneider. Sie ist zudem der festen Überzeugung, dass gerade der persönliche Kundenkontakt heute mitunter der wichtigste Punkt bei der erfolgreichen Führung eines Unternehmens ist.

Und so sieht das komplette Abend-Programm aus, bei dem Chef und Chefin auch als Referenten tätig sind:

– ab 19.00 Uhr: Vorstellung von Referent und Firma im Film; dann Vortrag Heiztechnik allgemein (Kessel, Brennstoffe, Tanks, Heizkörper, Solartechnik etc.)

– 19.45–20.15 Uhr: Ablauf einer professionellen Heizkesselmodernisierung

– 20.15–20.30 Uhr: Pause

– 20.30–21.00 Uhr: Gas- und Ölheiztechnik zum Besichtigen und Anfassen

– 20.30–21.00 Uhr: Damenprogramm „Wellness-Pflege für die Sinne“ (Referentin: B. Schneider)

– ab 21.00 Uhr: Für das leibliches Wohl ist gesorgt

– gegen 21.30 Uhr: Offizielles Ende der Veranstaltung

Die Hauptziele eines Infoabends aus Unternehmenssicht sind:

– Vertrauen und Zufriedenheit der Kunden

– Die Kunden erkennen ihre Vorteile in der Erneuerung ihrer Anlage

– Die Kunden sind informiert

Die Teilnehmerzahl ist auf 12 Paare begrenzt, um eine intensive und individuelle Beratung zu gewährleisten. Die Auftragsquote liegt bei 5 bis 8 Anlagen pro Infoabend.

Was bewegt den Kunden?

In seiner Kunden-Präsentation geht Firmenchef Detlef Bauer ausführlich auf die häufig kritischen Gedanken und Gefühle ein, die den Kunden im Zusammenhang mit einer Heizungsmodernisierung bewegen und beschäftigen:

1. **Warten auf den Handwerker:** Typische Kundengefühle hierbei sind die Befürchtung, dass die Handwerker unpünktlich sind, den Endtermin nicht einhalten sowie die Angst vor Schmutz, Aufräumarbeit und zerstörtem Eigentum. Gleichzeitig ist der Kunde gespannt und in freudiger Erwartung auf die neue Heizung.

2. **Begrüßung:** Hier äußert sich das Kundenbedürfnis nach Sicherheit und Orientierung in Fragestellungen wie z. B. „Wer kommt zu mir?“, „Wie heißen die Mitarbeiter?“, „Kann ich mich auf diese Leute verlassen?“.

3. **Arbeitsplatz einrichten und Eigentum des Kunden sichern:** Dem Bedürfnis nach Sicherheit, Orientierung und Vertrauen entsprechend stellen sich Fragen wie z. B. „Wie ist der grobe Ablauf?“, „Was muss ich tun?“.

4. **Montage und Sauberkeit:** Hierbei geht es um das Bedürfnis nach Wahrung der Intimsphäre und Orientierung. Der Kunde stellt sich Fragen wie z. B. „Wird alles so, wie ich es mir vorgestellt habe?“, „Werden Schmutz und Abfall weggeräumt?“.

5. **Abnahme und Formalitäten, Verabschiedung:** Bezogen auf das Bedürfnis nach Sicherheit und Überblick stellt sich der Kunde Fragen wie z. B. „Ist alles in Ordnung?“, „Kann ich mit

Einweisung und Abnahme

Nur zufriedene Kunden empfehlen uns weiter!



- Einweisung nach Kundenwunsch
- verständliche Bedienungsanleitung
- Qualitätskontrolle
- Abnahme der Anlage
- Freundschaftsgeste

Professionelle und sympathische Übergabe der Heizungsanlage

gutem Gefühl das Abnahmeprotokoll unterschreiben?“, „Ist es so geworden, wie ich es mir vorgestellt habe?“.

Spielregeln und Marketing

Um auf die genannten Bedürfnisse und Ängste des Kunden einzugehen, hat sich die Firma Bauer u.a. folgende „Mäusespielregeln“ verordnet:

- Wir achten auf Sauberkeit und Reinlichkeit
- Freundlichkeit ist unser oberstes Gebot
- Wir rauchen nicht in Ihrem Haus
- Unsere Kunden haben Urlaub, denn wir kümmern uns um alle Kleinigkeiten. Dementsprechend gehören zum Leistungsumfang des Heizungsfachbetriebs u. a. das Abdecken von Böden und Wänden vom Hauseingang bis

zum Heizraum vor dem Arbeitsbeginn, eine Zwischen- und Endreinigung, eine 1-Tages-Heizgarantie etc. Des weiteren umfasst das Marketing der Firma Bauer mit Blick auf Kundenbindung und Folgegeschäfte u. a.: Übergabegeschenk (z. B. Blumenstrauß), Kundenzufriedenheitsfragebogen (mit Dankeschön-Belohnung), attraktives Wartungsvertragsangebot (drei Jahre abschließen und nur zwei bezahlen), „Kunden-werben-Kunden“-Aktion (mit 50-Euro-Einkaufsgutschein als Prämie) etc.

Dass diese umfassende Kundenorientierung auch eine entsprechende Mitarbeitermotivation und -orientierung voraussetzt, dokumentiert der Handwerksbetrieb auch in seinen „Unternehmens-Spielregeln“. Dort heißt es: „Alle im Unternehmen orientieren sich in Ihrem Tun und Handeln am Wohl des Kunden und des Unternehmens.“

Fakten zu Bauer

- Die Bauer GmbH Heizung – Lüftung – Klima, Donaustauf, wurde 1977 von Waltraud und Manfred Bauer gegründet. Sohn Detlef Bauer ist Zentralheizungs- und Lüftungsbaumeister sowie Betriebswirt des Handwerks und seit 2000 Geschäftsführer und Gesellschafter. Derzeit wird er von ca. 14 Mitarbeitern unterstützt, darunter sind zwei Meister und seine Ehefrau.
- 2003 wurden die Räumlichkeiten in der Tassilostraße 5, dem alten Firmensitz bis 1986, wieder bezogen und als Ausstellungs- und Präsentationsräume eingerichtet.
- Das Unternehmen arbeitet in den Bereichen Heizung, Lüftung und Klima für verschiedene Kundengruppen (z. B. im Industriebereich bei Krones und Siemens). Im fürstlichen Haus Thurn und Taxis ist die Bauer GmbH im Renovierungssektor tätig.
- Großer Wert wird auf die Fortbildung und Schulung der Mitarbeiter im Bereich Technik und Kundenfreundlichkeit gelegt. Um zu signalisieren, dass Arbeit Spaß macht, hat sich die Firma das Erkennungs- und Markenzeichen „... lass die Mäuse ran!“ mit vielen Mäusen zugrunde gelegt.
*Bauer GmbH, Tassilostr. 7
93093 Donaustauf
Telefon (0 94 03) 95 16-0
Telefax (0 94 03) 95 16-18
www.heizkesselprobefahrt.de*



Das „Mäuse“-Team der Bauer GmbH mit Detlef Bauer (vordere Reihe, links außen) und Birgit Schneider (hintere Reihe, links außen)

Dies ist möglich durch die Transparenz aller Unternehmensziele und den Einsatz aller Mitarbeiter/innen entsprechend ihrer Neigungen und Fähigkeiten.“ Und: „Der Erfolg unseres Unternehmens resultiert aus den Erfolgen unserer Mitarbeiter/innen...“ Es spricht für die Fa. Bauer, dass die „Spielregeln“ nicht als Konzeptentwurf in irgendeiner Schublade verstauben, sondern z. B. auf der Internethomepage allen Besuchern zugänglich sind. Dies erzeugt (nicht nur) bei den Kunden eine Erwartungshaltung, die die Mäuse in Donaustauf aber nicht ängstigt, sondern motiviert – getreu ihrem offensiven Leitspruch „... lass die Mäuse ran!“.
Jürgen Wendnagel