

bleibt es überlassen, ob er alle genannten Punkte oder nur einzelne Kapitel präsentiert, denn das Programm lässt diese Möglichkeiten zu.

Die Software kann auch Aussagen über die potenzielle Insolvenzgefährdung des Unterneh-

mens machen. Dies lässt sich anhand einer Skala ablesen. Passend dazu werden weitere Hinweise und Tipps gegeben. Zusätzlich stehen dem SHK-Unternehmer weitere wichtige Arbeitshilfen wie Checklisten und Vorlagen für Bankenge-

sprache und zum Liquiditätsmanagement zur Verfügung. Die Software „Bankengerechte Unternehmenspräsentation“ wird erstmals auf der ISH im Forum für Gebäude- und Energietechnik in Halle 5.0, Stand B 98, präsentiert. Ab Ende März 2005

können Mitgliedsbetriebe der SHK-Organisation das Programm über den jeweiligen Landesverband oder beim ZV-SHK für 59 Euro beziehen. Unter [www.bankengerechtepraesentation.de](http://www.bankengerechtepraesentation.de) findet man auch Infos im Web.



Einigkeit über Förderungsmaßnahmen im dreistufigen Absatzweg (v. l.): ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach, SHK-Unternehmer Erich Schulz, Carsten Müller-Oehring (ZVSHK-Referat Grundsatzfragen), Jürgen Speer (Großhändler Neugart), Benedikt Mahr (Richter & Frenzel) sowie DGH-Geschäftsführer Dr. Uwe Schwarting

Eine von ZVSHK und Großhandelsverband Haustechnik (DGH) gebildete Kommission einigte sich am 16. Februar auf einen Katalog von Empfehlungen, um die Wettbewerbsfähigkeit und Verkaufsförderung über die Ausstellungen des Fachgroßhandels und des Handwerks im dreistufigen Absatzweg zu stärken. Nachstehend Einzelheiten über die nun gemeinsam angestrebten Ziele.

## Direktverkauf in Großhandelsausstellungen nicht zielführend

# Stärkung für dreistufigen Absatz

**Z**VSHK und DGH sind sich einig, dass es im dreistufigen Vertriebsweg in der Vergangenheit zu Fehlentwicklungen gekommen ist, besonders in den Marktsegmenten Duschtrennungen und Badmöbel mit der Folge von Marktanteilsverlusten. Diese Fehlentwicklungen sind erkannt und es werden die erforderlichen Schritte zur Wiederherstellung der Wettbewerbsfähigkeit eingeleitet.

### Auch die Hersteller sind in der Pflicht

Eine Öffnung der Fachhandelsausstellungen für den Endverbraucher mit direkter Kaufmöglichkeit ist nicht Bestandteil einer möglichen Lösung. Ziel aller auch in der Öffentlichkeit diskutierten Vorschläge war und ist hingegen die Verkaufsförderung und die Optimierung der Geschäftsprozesse auf allen Ebenen des dreistufigen Ver-

triebsweges. Hierzu werden die beiden Verbände eine „Verkaufsförderungsinitiative“ über die Fachausstellungen des Großhandels und des SHK-Fachhandels begründen. Fehlentwicklungen sind nicht allein in den Beziehungen Großhandel/Handwerker zu suchen, sondern auch in der Produktentwicklung, der Logistik und den damit verbundenen Leistungen. Es wird daher von den Herstellern erwartet, durch

entsprechende Produkt-Innovationen, Verkürzung der Lieferfristen und wettbewerbsfähige Preisgestaltung dazu beitragen, weitere Abwanderungstendenzen in den gefährdeten Segmenten zu verhindern und die Entwicklung umzukehren.

## Ohne Handwerker kein Geschäft

Die Initiative von ZVSHK und DGH geht von der Grundsatzentscheidung aus, dass ein Verkauf an den Endverbraucher nur über den Handwerker erfolgt, um das Prinzip der Dreistufigkeit zu bewahren. Im Beratungsgespräch (bei nicht anwesendem Handwerker) wird der Großhandel gegenüber dem Endkunden grundsätzlich die Bruttolistenpreise als Preisempfehlung weitergeben. Dabei kann selbstverständlich auf die Möglichkeit individueller Nachverhandlungen mit dem Handwerker hingewiesen werden. Gemeinsames Ziel ist es, interessierte, aber unentschlossene Kunden zu binden und zum Kaufabschluss mit den Handwerkern zu bewegen.

## Schulungs-Module zum Geschäftsablauf

ZVSHK und DGH werden zur Verkaufsförderung und zur Optimierung der Geschäftsprozesse

Schulungs-Module entwickeln. Im Mittelpunkt der Module steht das Modell eines idealen Geschäftsablaufs. Wesentlicher Bestandteil ist die richtige Vorbereitung des Ausstellungsbesuches und die Begleitung des Kunden in die Ausstellung.

Im Kurs werden Störungen im Geschäftsablauf aufgezeigt und Lösungsmöglichkeiten erläutert. Die Schulungen sollen vom Großhandel in Kooperation mit den örtlichen Innungen für Handwerk und Verkäufer gemeinsam angeboten werden. Es wird erwartet, dass durch die Schulung eine nicht unerhebliche Steigerung der Verkaufserlöse erreicht werden kann und ein Abwandern der Kunden in andere Vertriebswege verhindert wird.

## Handwerkersuche nach dem Näherungsprinzip

Auch der als problematisch erkannte Fall des anonymen Kunden, soll nach den Vorstellungen der Partner unter Wahrung der Dreistufigkeit – also über das Handwerk – gelöst werden. Kann der Endkunde auf Nachfrage keinen Handwerker benennen, wird über ein Näherungsprinzip ein Handwerker gesucht, der das Geschäft abschließt. Mit diesem soll zeitnah ein Beratungstermin beim Kun-

den vereinbart werden, um die Geschäftsbeziehung nicht abbrechen zu lassen. Der Großhandel wird mit dem Handwerker und dem Kunden den Termin abstimmen und beim Handwerker hinsichtlich des Erfolges nachfassen. Soweit der ermittelte SHK-Fachbetrieb mitteilt, kein Interesse an dem Auftrag zu haben, wird über das genannte Näherungsprinzip ein alternativer Handwerker gesucht.

Als Grundlage des Näherungsprinzips wird eine qualifikationsbezogene Listung herangezogen, wobei die Handwerkersuche des ZVSHK und seiner Landesverbände zugrunde gelegt werden kann. Beispielsweise könnte beim Verkauf von Komplettbädern eine Liste der aktiven Komplettbad-Anbieter herangezogen werden, soweit sie mit dem jeweiligen Großhändler kooperieren. Selbstverständlich wird diese Liste für SHK-Fachbetriebe mit entsprechender Qualifikation offen sein. Auch die Verkäufe von Einzelprodukten sollen in dieser Weise über das Handwerk abgewickelt werden.

## Einbindung einzelhandelsaktiver Betriebe

Kleinteile bzw. Bad-Accessoires werden grundsätzlich über das Handwerk nach dem Nähe-

ungsprinzip verkauft. Hier bestehen auch nachgeordnete weitere Optionen. Erste Option sollte sein, den Kunden zu einem kooperierenden Einzelhandelsaktiven SHK-Fachbetrieb mit eigener Ausstellung weiterzuleiten. Soweit dies nicht möglich ist, kann an Kooperationsmodelle gedacht werden, die regional zwischen Innung und örtlichem Großhandel zu verhandeln wären.

Beide Verbände sind sich darüber einig, dass eine Aktivierung des Kundenpotenzials auch durch eine Ausweitung der Werbung erreicht werden kann. Diese muss notwendigerweise in geeigneter Form darauf hinweisen, dass der Besuch der Ausstellungen des Großhandels mit dem SHK-Fachbetrieb des Vertrauens erfolgen sollte und der Verkauf nur über das Handwerk stattfindet. Zusätzlich sind die Ausstellungen des Handwerks entsprechend zu bewerben.

In allen Fällen sind die drei unternehmerischen Grundfreiheiten, auf die sich Großhandel und Fachhandwerk gleichermaßen berufen, zu beachten: Freie Kundenwahl, freie Produktentscheidung, freie Preisbildung. ZVSHK und DGH bekennen sich unter diesen Prämissen eindeutig zum dreistufigen Vertriebsweg.



Das Forum für Gebäude- und Energietechnik befindet sich in Halle 5.0, Stand B 98

## » ISH 2005 «

### Wichtige Diskussion an jedem Mittag

Während der ISH wird der ZVSHK-Stand zur Anlaufstelle für die Fachhandwerker. An jedem Messetag steht Punkt 12 Uhr im Forum für Gebäude- und Energietechnik in Halle 5.0, Stand B 98, ein bedeutsames Thema für die SHK-Branche im Mittelpunkt. Unter dem Motto „das Handwerk will Antworten“ hat der ZVSHK prominente Teilnehmer aus Politik, Wirtschafts-

und Fachkreisen eingeladen, um jeweils in einer Podiumsdiskussion folgende Themen zu behandeln:

- \* Dienstag, 15. März: Trinkwasserinstallationen in Deutschland – ein potenzielles Infektionsreservoir?
- \* Mittwoch, 16. März: „Drei, zwei, eins – meins!“ – Brauchen wir neue Wege im Vertrieb?
- \* Donnerstag, 17. März: EU-Richtlinien zur Steigerung der Energieeffizienz – Brüsseler Dirigismus oder Die Chance zur energetischen Sanierung in Europa?

\* Freitag, 18. März: Raumklimatisierung – purer Luxus oder Notwendigkeit für menschliches Wohlbefinden und Leistungsfähigkeit?

\* Samstag, 19. März 2005: Mit Hightech und Kundenorientierung fit für morgen – Strategien des SHK-Handwerks zur Fachkräftesicherung. Neben den Diskussionen am Mittag sind täglich um 10:30 Uhr, 14:30 Uhr und 16:00 Uhr weitere Fachvorträge geplant. Detaillierte Informationen lassen sich unter [www.wasserwaermeluft.de](http://www.wasserwaermeluft.de) abrufen.