

› Stiebel Eltron ‹

Kooperation mit FGT

„Zukunftsweisend“ mit diesem Stichwort fasste Peter Kieber, Leiter des Stuttgarter Stiebel Eltron-Vertriebszentrums, die Ziele der Fachgemeinschaft Gebäudetechnik (FGT) zusammen. Stiebel Eltron ist seit März 2005 Fördermitglied der Initiative des Fachverbandes. Gebäudeautomation fängt bei elektrischen Jalousien an und hört bei der Fernsteuerung der Heizungsanlage über den Computer bzw. das Handy bei weitem nicht auf. Die alte Zuordnung zu den traditionellen Handwerksberei-



Besiegeln die Kooperation: (v. l.) Thomas Huber (FV-Referent), Peter Kieber (Stiebel Eltron) und FV-Hauptgeschäftsführer Dr. Hans-B. Klein

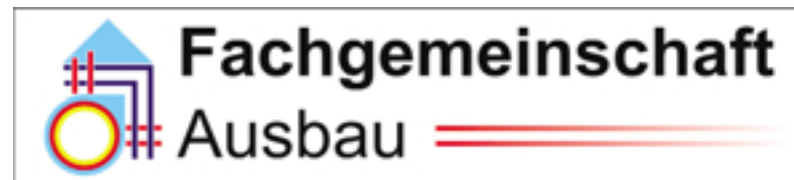
chen greift im Falle der Gebäudetechnik eindeutig zu kurz. Aus diesem Grund hat der Fachverband im Jahr 2003 beschlossen, eine Fachgemeinschaft Gebäudetechnik aus der Taufe zu heben. Ziel des neuen Verbundes: SHK-Betriebe, die auf diesem Gebiet tätig sind oder sein wollen, zu unterstützen und zu fördern.

„Die Ziele der FGT decken sich mit unseren“, begründete Kieber das Engagement beim Abschluss der Vereinbarung im Verbandshaus. Die Firma wird vor allem Broschüren und Schulungsmaßnahmen der FGT fördern.

› Fachgemeinschaft ‹

Kompetenzen bündeln

Wirtschaftlich stark am Markt bestehen, Kunden ansprechen und gewinnen oder innovative Konzepte entwickeln – diese Aufgaben kann längst nicht jeder Betrieb für sich allein erfüllen. Die vom Fachverband ins Leben gerufene Fachgemeinschaft Ausbau stärkt die Wettbewerbsfähigkeit des einzelnen Betriebs, schafft zukunftsfähige Kooperationen und verringert damit langfristig das Insolvenzrisiko. Die Forderung der potenziellen Kunden für Bau- und Renovierungsmaßnahmen einen Handwerksbetrieb als Ansprechpartner und Koordinator zu beauftragen, stellen kleinere Betriebe immer häufiger vor beträchtliche Schwierigkeiten. Mangeln-



de Ressourcen und fehlende Spezialisierungen bedingen vielfach eine Ablehnung oder eine wenig zufriedenstellende Ausführung des Auftrages. Für kleinere Betriebe wächst mit diesem Kundenverhalten die Gefahr, Aufträge nur noch als Subunternehmer eines Generalunternehmers zu erhalten. Ein Mittel diesem Trend entgegenzuwirken, bilden feste Kooperationen. Über die Fachgemeinschaft Ausbau des Fachverbandes können solche Kooperationen angestrebt, das kaufmännische, technische und rechtliche Know-how erworben, Erfahrungen ausgetauscht

und Kooperationspartner gefunden werden. Durch die Mitgliedschaft erweitert sich das Leistungsspektrum erheblich und die SHK-Fachbetriebe können am Markt besser bestehen. Die Gefahr, die Existenz als Subunternehmer fortzusetzen minimiert sich.

Die Fachgemeinschaft bündelt die Interessen der kooperationswilligen SHK-Betriebe, führt Schulungen durch und bildet eine allgemeine Informationsplattform. Mitgliedsbetriebe verpflichten sich zu einer regelmäßigen Weiterbildung und erhalten im Gegenzug eine entsprechende Zertifizierung. Der

modulare Aufbau des Konzeptes ermöglicht eine individuelle Schwerpunktsetzung. Nach außen treten Mitglieder der Fachgemeinschaft als zertifizierter Fachbetrieb klar erkennbar auf. Waren Aufträge, die eine Abwicklung aus einer Hand forderten, unerreichbar, liegt nach der Zertifizierung gerade hier der Marktvorteil. Interdisziplinäre Zusammenarbeit, ein Netzwerk von Handwerksbetrieben, schafft eine wesentlich breitere Angebotspalette. Informationen zur Mitgliedschaft und den Leistungen der Fachgemeinschaft Ausbau sind über den Fachverband zu erhalten.

› Seminar ‹

Erklären leicht gemacht

„Defizite aufarbeiten, neue Anregungen bekommen und sich verständlich ausdrücken“, mit diesen Zielen nahmen Meister und Kundendienstmonteure am Seminar „Technikunterweisung für Kunden“ Mitte März in Stuttgart teil. Eine höhere Kun-

denbindung, zufriedene Verbraucher und Kostenersparnis für den Betrieb, so die Intention des Fachverbandes beim Angebot des Seminars. Technische Details und Bedienungsanweisungen klar und verständlich dem Kunden vermitteln – diese Zielvorgabe kennt mancher Kundendienstmonteure oder Meister. Die Frage bleibt häufig, wie realisiert man diese Vorstellung?

Werner Hochgürtel, Leiter des Weiterbildungsbereiches der Siemens Gebäudetechnik, vermittelte den Teilnehmern Tipps und Tricks, aber vor allem rhetorisches Handwerkszeug. Die Frage des Auftretens spielt beim Kunden eine zentrale Rolle. Klare Sprache, nachfragen und die Vermeidung von „Fachchinesisch“ kommen beim Verbraucher gut an und sparen „kostenintensive Nachbetreuungen“. Im

Idealfall fühlt sich der Kunde verstanden, schöpft Vertrauen und empfiehlt die Firma weiter. Mit „Trockenübungen“ allein ist es auf diesem Feld nicht getan. Rollenspiele, Aufzeichnungen mit Video und Diskussionen rundeten das Seminar ab. Der Fachverband wird das Seminar im kommenden Herbst wiederholen. Interessierte können sich bereits jetzt vormerken lassen.