

Die Sinne schärfen für wichtige Weichenstellungen im Betrieb – am besten gelingt dies fern vom Alltäglichen. 50 Unternehmer nutzten Mitte Mai das Seminarangebot im sonnigen Süden, um sich fit zu machen.

Entscheider im SHK-Handwerk interessieren sich für lukrative Marktsegmente, sich abzeichnende Trends, neue Techniken, juristische Fußangeln und praktische Lebenshilfe für den beruflichen Alltag. Wenn auf dem Weg dorthin dann auch noch anhaltend die Sonne scheint, soll's recht sein. In den Genuss all dieser Angebote gelangten gut 50 Semi-

Mallorca: 14. SHK-Unternehmerseminar

Angebot und Nachfrage

Umgang mit schwierigen Kunden

Ganz andere Lebenshilfe für SHK-Unternehmer erreichte ähnlich hohen Zuspruch: Der Umgang mit schwierigen Kunden scheint wohl nahezu für jeden Betrieb von großer Bedeutung zu sein. Für eine Fülle an Tipps schöpfte die Pädagogin Kathleen Scholz-Gründel durch Jahrzehnte lange Erfahrung im Callcenter-Training aus dem Vollen. Aus ihrem Repertoire sei an dieser Stelle nur ein Trick ver-



Die Referenten der „ersten Halbzeit“ (v.l.): Dietrich Berthold, Michael von Bock und Polach, Manfred Scheibe, Friedrich W. Stohlmann, Dr. Hans-Georg Geißdörfer und Michael Koschowitz



ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach berichtete von Entwicklungen in Politik und Wirtschaft

narteilnehmer aus vielen Regionen Deutschlands, die vom 8. bis 15. Mai 2005 den nasskalten Frühling daheim mit dem Frühsommer auf Mallorca getauscht hatten. Der wohltdosierte Mix verschiedener Themen war den Veranstaltern ZVSHK und Fachverband Nordrhein-Westfalen offenbar erneut gelungen. Auch noch am letzten Tag, als der Bonner Internist Dr. med. Klaus Heinemann Tipps und Fakten für den gestressten Unternehmer bereit hielt, war der letzte Platz im Saal besetzt.

raten: Einen Schreihals am Telefon solle man bei passender Gelegenheit etwas zum Mitschreiben langsam wiederholen lassen. Bisher habe es nämlich noch keiner geschafft, etwas langsam zu schreien. Die Ursachen für Kundenbeschwerden wurden im anschließenden Workshop transparent gemacht. Vor allem würden Kunden Wartezeiten bemängeln. Auch ein schlechter Informationsfluss im Betrieb sowie Unzuverlässigkeiten erwiesen sich als weitere wichtige Punkte, die in der Eigenkritik als Stör-



Die Referenten der „zweiten Halbzeit“ (v.l.): Michaela Damm, Matthias Thiel, Andreas Müller, Oliver Loebel und Kathleen Scholz-Gründel

faktoren in der Kundenbeziehung genannt wurden. In der kollegialen Diskussion zeigte sich einmal mehr der hohe

Trumpf dieser Veranstaltung: Es ließ sich im kleinen Workshop-Kreis oder gar unter vier Augen über Stärken und Schwächen

seines Unternehmens sprechen, da eine lauernde Konkurrenz nicht zu fürchten war – die sonst typische Situation in einer regionalen Veranstaltung.

Test kann vor Pleite retten

Eindringliche Worte zum Baurecht fand Rechtsanwalt Friedrich W. Stohlmann. Wohl wissend um die Antwort stellte er die Frage in den Raum: „Warum scheut der Unternehmer eigentlich die Absicherung der Werklohnforderung gemäß § 648 BGB?“ Und die Antwort ließ nicht lange auf sich warten: „Dann bekomme ich von dem nie mehr 'nen Auftrag!“ Genau da sei aber das diplomatische Geschick des Handwerkers gefordert, um dieses Procedere als wichtigen Test zu verstehen und durchzuziehen. Entstanden bereits hier Probleme, solle man vom Auftrag besser Abstand nehmen, warnte der leidgeprüfte Rechtsanwalt. Er untermauerte seinen Standpunkt durch eine Reihe aktueller Fälle, bei denen sogar altbekannte Unternehmen just aus dieser Unterlassung in die Pleite gerissen worden seien.

Mit zahlreichen Fallbeispielen, von der Unwirksamkeit der VOB bis hin zum kleinen und großen Werkvertrag sowie Hinweisen auf wichtige Checklisten war seine „Sprechstunde“ ausgefüllt. Die wirtschaftlichen Belange der SHK-Unternehmen hatte Dr. Hans-Georg Geißdörfer, Hauptgeschäftsführer des LIV in Düsseldorf, im Fokus. Im Falle von Schwierigkeiten sollten Mitgliedsbetriebe frühzeitig das Know-how der kostengünstigen betriebswirtschaftlichen Beratung der Landesverbände in Anspruch nehmen, brachte er in Erinnerung. Den Schwerpunkt seiner Ausführungen legte er allerdings auf die Erschließung von weiteren Umsatz-Potenzialen. Durchschnittlich 1127 Haushalte hätte ein SHK-Handwerksbetrieb heute zu betreuen, eindeutig sei der Trend zum Komplettangebot

mit Wartung und das Ziel in der Akquise solle zunächst sein, die Aufträge von den bereits bestehenden Kunden zu bekommen. Bis ins Detail machte er deutlich, wie wichtig und personenbezogen die direkte Ansprache sei: sowohl beim Kunden im Einfamilienhaus als auch beim Entscheidungsträger in der Wohnungsbaugesellschaft.



Was ist für Juristen tragbar? Michaela Damm brachte mit der neuen Boco-Kollektion für die SHK-Branche Stimmung in den Saal

Präqualifikation bringt auch Vorteile

Präqualifikation bringt auch Vorteile

Hintergrundinformationen für strategische Überlegungen lieferte auch ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach. Das Thema: Präqualifikation. Was noch vor einigen Jahren aus guten Gründen von der Berufsorganisation vehement abgelehnt worden war, hat sich unter anderen Rahmenbedingungen zu einem tauglichen Instrument gewandelt, um Handwerksunternehmen als leistungsfähig im internationalen Wettbewerb um öffentliche Aufträge darzustellen. Zunächst wurden Details um diese neue vorgelagerte, auftragsunabhängige Prüfung der Eignungsnachweise eines Bewerbers bzw. Bieters verständlich gemacht. Dann kam Michael von Bock und Polach auf einen entscheidenden Vorteil dieser öffentlichen Vergabespielregeln zu sprechen. Demnach ist der Generalunternehmer verpflichtet, nur Sub-Un-

ternehmer einzusetzen, die ihrerseits ebenfalls präqualifiziert sind und entsprechende Referenzen aufzuzeigen vermögen – was als wichtiges Instrument angesehen wird im Gerangel um Leistungsfähigkeit und Preis-Dumping.

Software mit Insolvenz-Check

Auch die geeignete Vorbereitung auf Bankengespräche wurde behandelt. Matthias Thiel von der ZVSHK-Geschäftsstelle Potsdam präsen-

kräftige Visitenkarte bei der Bank nutzen. Als internes Instrument vermag diese EDV jedoch auch die Funktion eines Frühwarnsystems zu übernehmen, denn stets lässt sich der eigene wirtschaftliche Status zwischen Wohl und Wehe (Solvenz/Insolvenz) ablesen.

Energiequellen von heute und morgen

Mehr um Zukünftiges als um unmittelbar Realisierbares ging es in der Marktübersicht von Michael Koschowitz (EON Ruhrgas), der als Insider einen Überblick bot zu den derzeit verfügbaren kleinen Blockheizkraftwerken, zu Stirlingmotoren und Mikroturbinen sowie den Brennstoffzellen im Feldversuch. Seine Botschaft über die letztgenannten Energielieferanten: Die angekündigte Marktreife von frühestens 2010 werde sich wohl auf 2015 verschieben, bevor Brennstoffzellen Wärme und Strom fürs mittelgroße Wohnhaus zu akzeptablen Preisen liefern könnten.

Gegenwärtiges kam dagegen von Dietrich Berthold (EON Ruhrgas). Er beschrieb den



Durften gratis am Seminar teilnehmen: (v. r.) Das Unternehmerpaar Eberhard und Roswitha Freischlad aus Haiger engagierte sich bei der SHK-Konjunkturumfrage und wurde als Gewinner gezogen, auf Ilse und Bernd Kröckel fiel das Los durch die ISH-Gewinnkarte

tierte die Möglichkeiten der Software „Bankengerechte Unternehmenspräsentation“. Einmal eingegeben lässt sich die Datenfülle für eine aussage-

Wandel in der Marketingstrategie vom erdgasvollversorgten Haus Ende der 90-er Jahre hin zum Erdgas-Komforthaus, bei dem weniger die Technik als der

Mensch und seine Bedürfnisse im Mittelpunkt stehen soll. Wie dies aussehen kann, zeigen zwei Musterhäuser in Leipzig und Königswusterhausen, die auch virtuell unter www.erdgas.haus.de besucht werden können.

Prämie für 30 Erdgasfahrzeuge

Über den aktuellen Stand der Fahrzeugflotte, die mit Erdgas angetrieben werden können, informierte Manfred Scheibe (Verbundnetz Gas). Er berichtete, dass man auf dem Weg hin zu 1000 Tankstellen bis Ende 2007 in Kürze die 600. Zapfsäule in Betrieb nehmen werde. Angesichts dieser Rahmenbedingungen könnten nun viele SHK-Unternehmer den Einsatz dieser besonders umweltverträglichen und wirtschaftlich günstigen Fahrzeuge konkret überlegen. Seine Botschaft, die er nach Mallorca mitgebracht

hatte: 750 Euro Prämie winken den ersten 30 Antragstellern, die dem IEK (Initiativkreis Erdgas als Kraftstoff, Fax 03 41/443-24 47) in den nächsten 24 Monaten den Kauf eines neuen Erdgasfahrzeuges nachweisen. Dies gilt natürlich auch für SBZ-Leser.

Energieeffizienz ein Markt der Zukunft?

Die EU-Kommission habe bei ihrer Idee, nicht nur am Energieverkauf zu verdienen, viel zu kurz gedacht und längst funktionierende Energiemärkte ignoriert, kritisierte Oliver Loebel aus Brüssel. Der Generalsekretär des CEETB (Europäischer Ausschuss für technische Gebäudeausrüstung) vertritt unter anderem auch die Interessen der am technischen Ausbau beteiligten deutschen Handwerksverbände und vermochte aus erster Quelle Informationen über das Geschehen auf der europäischen



Nach den Kanaren jetzt Mallorca: Ein Ausflug in die schöne Bergwelt im Norden rundete das Programm ab

Bühne zu vermitteln. Als Insider zeigte er Entwicklungen zu den Bemühungen um eine Verbesserung der Gebäudeenergieeffizienz auf. Erneut wurde deutlich, welche Schieflage entstehen kann, weil die Energieversorger jedes Staates federführend damit beauftragt worden sind, zukünftig auch Dienstleistungspakete für die nationale Energieeffizienz zu schnüren. Andreas Müller, Ge-

schaftsführer im ZVSHK, ging auf die Bestrebungen rund um den Gebäudeenergiepass ein und machte deutlich, welches Modernisierungspotenzial sich daraus entwickeln kann. Angesichts eines weiteren Rückgangs von Bau-Fertigstellungen eröffnete sich ab 2006 durch die energetische Inspektion von Gebäuden und durch das Ausstellen von voraussichtlich 2,5 Millionen Energiepässen in 2006 ein

Stimmen der Teilnehmer



Hans-Jürgen Blömeke und Partnerin Renate Lankermann führen einen SHK-Betrieb mit 17 Personen in Neukirchen-Vlyun. Im Verlauf von 32 Jahren hat sich der zweifache SHK- und Elektromeister auf Lüftungs- und Klimatechnik spezialisiert. Sie koordiniert als Industriekauffrau die Termine und regelt die Finanzen. Für beide ist der richtige Umgang mit dem Kunden von großer Bedeutung. Deshalb verfolgten sie den Seminartag mit Spannung, als es um die Konversation mit schwierigen Kunden ging. Auch wurde die Gelegenheit genutzt, sich mit dem Gebäudeenergie-

pass sowie der neuen Banken-Software auseinander zu setzen.

Claudia Seidel war zum ersten Mal mit beim Unternehmenseminar. Seit etwa drei Jahren arbeitet sie zusammen mit Vater, Bruder sowie Ehemann im 50-jährigen Familienunternehmen Römer & Seidel in Hildesheim. Mit ihrem Organisationstalent als gelernte Krankenschwester



arbeitete sie sich binnen Wochen in ihre Jobs im 14 Personen starken SHK-Betrieb ein. Bei der Koordination für Beratung und Lieferfristen, in der Telefonzentrale und am Empfang hat sie mit vielen Kunden zu tun. Daher waren ihr die Tipps im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern besonders willkommen.

Schon zum acht Mal nutzten Jürgen und Heike Lindow aus Jessern ein SHK-Fortbildungsseminar und waren vor allem in-



teressiert an Ratschlägen zum Umgang mit schwierigen Kunden. Für die beiden Betriebswirte des Handwerks ist es beschlossene Sache, dass sie sich daheim in Sachsen etliche Stunden über die Anregungen zusammen mit ihren vier Gesellen austauschen werden. Künftig möchten sie das Dienstleistungskonzept mit etwa 800 Wartungsverträgen in allen SHK-Bereichen ausbauen. Daher verfolgten sie die Hintergründe der EU-Gesetzgebung

mit Interesse und sehen die Entwicklungen rund um den Gebäudeenergiepass als Marktchance.

Michael Smeets, stellvertretender Obermeister der Innung Viersen, sah im SHK-Seminar vornehmlich die Möglichkeit, mit Spitzenvertretern aus Landes- und Zentralverband ins Gespräch zu kommen. Darüber hinaus boten ihm Themen wie die wirkungsvolle Absicherung im Baurecht oder die Chance für Fachbetriebe durch Präqualifikation wichtige Impulse zur weiteren Entwicklung seines Kempener Meisterbetriebes. Unmittelbar nach Mallorca will er mit seinen 12 Mitarbeitern daran gehen, das bestehende SHK-Dienstleistungskonzept mit 800 Wartungen auszubauen.



neues Marktsegment, das der Branche willkommen sein dürfte. In welchem Umfang SHK-Fachbetriebe unter den Ausstellern sein werden, welche (zusätzliche) Qualifikation letztlich dafür nötig ist und ob neben der Beratung für eine Energieeffizienz von Gebäuden auch die Ausführung von Modernisierungsmaßnahmen verbunden sein darf, ist derzeit reine Spekulation. Dies wird erst im Laufe des Jahres auf der Berliner Politbühne entschieden werden.

Energiepass führt zu Irritationen

An den Kopf fassten sich einige Teilnehmer angesichts der Kuriositäten, die mit dem Gebäudeenergiepass verbunden sind. So wird es zumindest beim

Endverwender Verwirrung geben, dem die Zusammenhänge des Energiepasses beim Kühlschrank oder der Waschmaschine vertraut sind: Dieses Label orientiert sich an den Verbrauchskosten für Strom und Wasser. Im Gegensatz dazu orientiert sich der Gebäudeenergiepass zunächst mal an der Primärenergie, lässt aber auch Aussagen zum Verbrauch an Endenergie und zur CO₂-Bilanz zu. Bei der seriösen Beratung zur Gesamtenergieeffizienz von Gebäuden wird es deshalb darauf ankommen, ganzheitliche Modernisierungsmaßnahmen vorzuschlagen. Nicht nur die CO₂-Minderung ist dabei gefragt, sondern auch die Verringerung von Verbrauchskosten und die damit verbundenen Aussagen zur Wirtschaftlichkeit von Modernisierungsmaßnah-

men. Heiß diskutiert wurde folgendes Beispiel: Anhand der im vereinfachten Rechenverfahren ermittelten Daten erweist sich ein Altbau als mittelmäßig in seiner Energieeffizienz, was sich letztlich in der Heizkostenrechnung und natürlich auch im Pass widerspiegelt. Allein durch den Kesseltausch in Richtung Pelletheizung (Bonus für Bio-Masse) ließe sich jedoch die Neu-Einstufung dieses Gebäudes bis hinauf in die Top-Klasse katapultieren. Danach hätte der Besitzer nämlich ein Haus mit optimaler CO₂-Einstufung, würde aber bei den Heizkosten sehen müssen, wo er bleibt...

Zum 14. Mal hatten Entscheider aus der SHK-Handwerksorganisation ein breit gefächertes Themen-Angebot, um Kenntnisse daraus

zu Wettbewerbsvorteilen umzumünzen. Hakt man bei den Unternehmern nach, die bereits mehrmals an dem Seminar teilgenommen haben, wird offenbar, dass bereits viele von der Themenvielfalt sowie durch kollegiale Tipps profitiert haben – und das darf durchaus als geldwerter Vorteil verstanden werden. Die Auswertung der Teilnehmerbefragung hat wieder einmal Bestnoten gebracht. Vor allem der gute Themen-Mix, die Qualifikation der Referenten und auch der Tagungsort sowie das Preis-/Leistungsverhältnis werden von den Teilnehmern gelobt. Gute Voraussetzungen für die Veranstalter, das Jubiläumsseminar in 2006 (voraussichtlich 20. bis 27. Mai) wieder am selben Ort durchzuführen.

TD