



Für die Wasserbeschaffenheit an der Entnahmestelle sind SHK-Fachbetriebe seit Inkrafttreten der neuen Trinkwasserverordnung mit verantwortlich. Vor diesem Hintergrund kommt der Werkstoffwahl bei Neuinstallationen eine besondere Bedeutung zu

16

Wenn der Handwerker klingelt, die Tür aufgeht und der Kunde ihn sieht, entscheidet dessen Unterbewusstsein in wenigen Sekunden über Akzeptanz und Vertrauenswürdigkeit. Worauf es beim ersten Eindruck ankommt, erfahren Sie ab Seite

26



Häufig dümpeln die Ausstellungen des Großhandels vor sich hin. Selbst gute Schauräume bleiben wenig effektiv, weil die Besucherfrequenz nicht stimmt. Dieses Problem ist Pfeiffer & May in Trossingen mit einem innovativen Konzept angegangen

30

Inhalt

Gentner Verlag Stuttgart
SBZ-Redaktion
Postfach 10 17 42
70015 Stuttgart
E-Mail sbz@sbz-online.de
Internet www.sbz-online.de

Abonnement/Vertriebsservice
Telefon (0 89) 8 58 53-5 58
Telefax (0 89) 8 58 53-6 25 51
E-Mail abo@gentnerverlag.de

Kommentar

Jürgen Wendnagel:
Koalitionsvertrag aus Handwerkssicht:
Mehr Sonne als Wolken 3

Sanitär

Erfahrungen mit der Trinkwasser-
verordnung, Teil 1:
Rohrleitungen beeinflussen
Wasserqualität 16

Haustechnik

Energieeffizient hergerichtet:
Altbau auf Niedrig-
energie-Standard gebracht 22

Verbände

› Zentralverband ◀

Meldungen 10
Klempner-Fachtagung in Karlstadt:
Vom Schallschutz zur Denkmalpflege 12
Metaller in Würzburg:
Klempnertag wieder mit
Architekturpreis 13
Herbstsitzung der Bundesfachgruppe:
Zündende Impulse für Fachbetriebe 14

Rubriken

Firmen + Fakten 6
Produkte 56
Cartoon/Impressum 58

überzeugen + verkaufen

Körpersprache für Handwerker: Der erste Eindruck zählt	26
Wohnbadausstellung mit Veranstaltungskonzept kombiniert: Mit Ambiente und Frequenz zum Erfolg	30
Feng Shui und SHK-Branche, Teil 3: Wohngefühl in Wohlfühlgefühl verwandeln	34

führen + trainieren

Kundenorientiert telefonieren: Anrufe professionell annehmen	38
Reklamationen als Chance: Begeisterte statt verärgerte Kunden	40

werben + beraten

Marketingaktionen von Heizungsbetrieben: Gute Ideen werden belohnt	42
Geschäftsfeld Abwasserentsorgung aktiv erschließen: So bringen Sie sich ins Gespräch	46
Lustvolle Endkundenansprache: Verführung im Bad	48

strategie + vision

Studie „Living in the future“: Acht Thesen zur Wohnzukunft	50
---	----

bücher + medien

52

Erste Fachzeitschrift für Energieberater

Sie wollen in den Zukunftsmarkt Energieberatung einsteigen oder sind schon aktiv mit dabei? Dann wissen Sie, dass gute Informationen das A und O für jede Beratung sind. Diese zu sammeln und regelmäßig zu aktualisieren erforderte bislang viel Zeit und Einsatz. Doch dies können Sie sich jetzt sparen:

Die Fachzeitschrift GEBÄUDE-ENERGIEBERATER informiert Sie monatlich zu allen relevanten Themenfeldern wie Vorschriften, Fachwissen, Marketing, Büroorganisation, Recht etc. Großen Wert wird zudem auf die Meinungen und Erfahrungen von Energieberatern gelegt.

Unter www.geb-info.de finden Sie interessante Angebote fürs Abonnement und fürs Probelesen.

