

Vom Einsatz regenerativer Energien in Kombination mit Öl-Brennwerttechnik und Klimatisierung, von Fallen im Baurecht bis hin zu „Geheimnissen“ im Verkaufsgespräch reichte die Bandbreite während der einwöchigen Fortbildung. Obendrein belohnte die Teilnehmer warmes Balearen-Wetter.

Mittlerweile summieren sich die Teilnehmer aus den 15 Jahren SHK-Unternehmerseminar zu ein paar Hundert. Wie sich im Rückblick erkennen lässt, waren die Themen für die Handwerksbetriebe breit gestreut und der Zeit meist ein Stück voraus. ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach ließ auf Mallorca einige Highlights Revue passieren und erinnerte an damalige Themen der Zukunft und Tätigkeitsfelder, die längst besetzt worden sind. Nicht wenige Entscheider haben aus diesen frühzeitig erkennbaren Entwicklungen geldwerte Vorteile ziehen können. Gut möglich, dass sich das Thema „Heizen und Kühlen mit regenerativen Energien“ in diese Erfolgsaussichten einreicht. Michael von Bock und Polach berichtete über entsprechende Weichenstellungen in Brüssel auf dem Weg zu wirksamen Maßnahmen in puncto Energieeffizienz in Europa. Während der Anteil erneuerbarer Energien in Europa im Schnitt etwa 10 % betrage, läge man national erst bei 5,4 %. Durch verfügbare Technik ließe sich der Anteil durch das SHK-Handwerk auf das Dreifache steigern – wenn die Rahmenbedingungen in Berlin effizienter gestaltet würden. Als Beispiel machte er klar, dass Solarwärmeanlagen im Verhältnis zur Photovoltaik eine erheblich höhere Effizienz aufweisen. „Hier wird eine Korrektur kommen“, prognostizierte er.



„Preise durchsetzen“ sowie die „Kommunikationsgeheimnisse im Bad-/Heizungsverkauf“ erhielten als Top-Themen den meisten Zuspruch

## 15. SHK-Unternehmerseminar

# Werktag auf Mallorca



Seit 15 Jahren Tradition: Raus aus dem SHK-Alltag und entspannt die Sinne schärfen für die Zukunft seines Unternehmens

### Heizöl bald mit Bio-Komponenten

Regenerative Anteile sind auch beim Heizöl auf Erfolgskurs. Prof. Christian Küchen und Adrian Willig vom Institut für wirtschaftliche Oelheizung (IWO) zeigten auf, welche Bio-Komponenten zukünftig bis zu einem Anteil von 10 % dem Heizöl beigemischt werden könnten – erfolgreiche Langzeittests vorausgesetzt. Das bedeutet, dass dann in Deutschland umgerechnet etwa 10 % der 6,5 Millionen Ölheizungen allein aus nachwachsender Biomasse betrieben werden könnten. Dies sei angesichts der häufig gestellten Kundenfragen, wie zum Beispiel „Jetzt noch eine neue Ölheizung? Wie lange gibt's denn überhaupt noch

Überblick zu weiteren Terminen findet man unter [www.iwo.de](http://www.iwo.de) (Pfad: Tank + Technik-Check, Terminübersicht).

### Energetische Inspektion des gesamten Gebäudes

Auf den künftigen Gebäudeenergieausweis und sein Potenzial für eine erfolgreiche Akquise in der Gebäudemodernisierung konzentrierten sich Dr. Thomas Behringer (Vaillant) und Andreas Müller, Geschäftsführer Technik im ZVSHK. „Wir im SHK-Handwerk wollen mehr – nicht nur die exakten Aussagen für die Heizung, sondern die energetische Inspektion des gesamten Gebäudes durch Datenermittlung.“ Mit diesem Anspruch stellte Andreas Müller heraus,



Über die Teilnahme an den beiden Trainingsseminaren gab es extra Zertifikate

Öl?“, eine wichtige Argumentationshilfe in der Akquise. Auch angesichts des weltweiten Energiehungers reichten die globalen Ölreserven noch für 40 Jahre. Doch nicht die Vorräte, sondern der Energiemüll in Form von CO<sub>2</sub> sei das Problem, das nach Alternativen verlange, so die beiden IWO-Experten. Zum Tank + Technik-Check berichteten sie, dass nunmehr 850 Betriebe geschult seien. Einen

dass allein mit dem Ausstellen des Energieausweises weder Energie gespart werden könne noch Geld zu verdienen sei. Erst Vorschläge zur Modernisierung brächten dem Besitzer einer Immobilie konkrete Entscheidungsgrundlagen, die letztlich zu Aufträgen führen könnten. Mit Hilfe der Software „Der Gebäudeenergieberater“ sei der entsprechend qualifizierte SHK-Unternehmer durchaus in der Lage,

zukünftig aufgrund von gesammelten Gebäudedaten einen bedarfsorientierten Energieausweis plus einer Vor-Ort-Beratung zu liefern. Entsprechende Fortbildungsmöglichkeiten für das zweite Halbjahr 2006 sind bereits jetzt in acht SHK-Landesverbänden geplant.

Mit dem schlechten Wirkungsgrad eines Standard-Kessels habe man als SHK-Fachmann ein gutes Argument, allein durch Kesseltausch etwa 30 % an Heizenergie zu sparen, führte Dr. Thomas Behringer aus. Allerdings wies er auch darauf hin, dass es in wenigen Jahren nur noch eine große Zahl von NT-Kesseln gebe, die es zu erneuern gelte. Doch dort sei ein Einsparpotenzial von nur etwa 10 % möglich, mit der Einbindung von Solarthermie seien es 15 %. Die wirksamsten Einsparpotenziale lägen dann klar bei den Dämmmaßnahmen für die Gebäudehülle.

Mit weiteren Beiträgen zur Öl-Brennwerttechnik und Klimatechnik als wichtigen Markt der

Zukunft konnten sich die Seminarteilnehmer aus erster Quelle informieren: Sowohl Prof. Christian Küchen (IWO) als auch Mike Jagenburg (Vaillant) stellten sich den Fragen der SHK-Unternehmer.

### Fußangeln im Baurecht

Ganz in seinem Element referierte Rechtsanwalt Friedrich Wilhelm Stohlmann zum Kündigungs- und Baurecht und warnte anhand zahlreicher Praxisbeispiele vor Fehlern, die im Handwerksbetrieb keine Seltenheit sind. „Niemals mehr bei einem Generalunternehmer ohne Sicherung!“, lautete eine seiner Faustregeln, als es um § 648a im Bauhandwerker-Sicherungs-gesetz ging. Bei renommierten Namen solle man erst recht nicht von diesem Grundsatz abweichen, denn der Insolvenz von Holzmann, Imbau und Walter Bau seien besonders viele Handwerker zum Opfer gefallen.

Im Workshop am Nachmittag brachten die SHK-Unternehmer



Energieeffizienz und der verstärkte Einsatz regenerativer Energien bestimmten die Technik-Themen

manchen Problemfall auf den Tisch, die der erfahrene Jurist zu kommentieren wusste.

### Preisverhandlung und Preisverteidigung

Diejenigen Teilnehmer, die die Themen „Preisverhandlung und Preisverteidigung“ sowie „Kommunikationsgeheimnisse im Bad-/Heizungsverkauf“ auf der Favoritenliste stehen hatten, kamen auf ihre Kosten – und zu eigens dafür ausgestellten Zertifikaten. Zum erstgenannten Thema wähl-

te Seminartrainer Günter Hund den Weg über die Außendarstellung, um auf das Selbstverständnis im Unternehmen zu kommen. „Haben Sie definiert, was Ihre Mitarbeiter auf der Baustelle antworten, wenn die typischen drei Fragen kommen: Wie ist das Geschäft? – Wieviel Leute seid ihr? – Was macht ihr alles?“ – In der Eigendarstellung werde der Grundstein im Betrieb dafür gelegt, ob man mit seinen Leistungen selbstbewusst auftritt und hinter seinen Preisvorstellungen steht – oder klein beigibt. Was

### Stimmen der Teilnehmer



Die Mallorca-Teilnahme war für *Birgit Jäschke* aus Wittgert (Westerwald) als Gewinnerin der SHK-Konjunkturumfrage kostenlos. Die gelernte

Verkäuferin im Einzelhandel ist vor einem Jahr in den SHK-Betrieb ihres Mannes eingestiegen. Als interessant hatte sie im Vorfeld die Themen „Preise durchsetzen“ und „Kommunikationsgeheimnisse im Bad-/Heizungsverkauf“ angesehen und war voll zufrieden über die vielen Tipps. Zum Outfit von Geschäftsbriefen und zur möglichst einheitlichen Außendarstellung ihres Vier-Personen-Betriebes machte sie sich zahlreiche Notizen.

*Stefan Ollinger* aus Mettlach war nicht zum ersten Mal im Unternehmerseminar. Den Heizungs-

und Lüftungsbaumeister sowie geprüften Gebäudeenergieberater hatten vor allem die „Kommunikationsgeheimnisse im Bad- und Heizungsverkauf“ zur Teilnahme bewogen. Doch nicht nur hierzu konnte er einige Anregungen mitnehmen. Angenehm überrascht war er über etliche Tipps zum Thema „Bessere Preise am Markt



durchsetzen“. Für seinen Alltag im Betrieb mit 14 Mitarbeitern lassen sich nicht nur daraus einige Ratschläge übernehmen, auch

der Austausch mit Kollegen brachte ihm wertvolle Hinweise. *Wilhelm Scheideler* aus Haltern führt als Ingenieur der Versorgungstechnik den Betrieb in dritter Generation. Er suchte Anregungen, um die Organisationsstruktur in seinem SHK-Unter-



nehmen mit knapp 20 Mitarbeitern optimieren zu können. Seine Assistentin, *Kathrin Kollarczik*, war gleich mit dabei. Die Kauffrau und angehende Betriebswirtin des Handwerks war wie ihr Chef davon beeindruckt, wie stark das Verkaufsgespräch von der Körpersprache beeinflusst wird. Während sich Wilhelm Scheideler künftig „vom Voll- zum Leertischler“ entwickeln möchte, kam ihr die ungewöhnliche Checkliste zum Erstellen des Kundenprofils gerade recht.

Zum zweiten Mal waren *Ilka* und *Jürgen Hausmann* aus Wermelskirchen mit beim SHK-Seminar.

Während er – stets interessiert an Entwicklungen und Neuigkeiten – unter anderem mehr über die politischen Entwicklungen in Berlin und Brüssel erfahren wollte, war sie eigentlich nur zur Erholung auf die Insel gekommen. Das trat allerdings in den Hintergrund, denn die gelernte Industriekauffrau notierte sich etliche alltagstaugliche Tipps für den Betrieb mit mehr als 20 Mitarbeitern. Für den Chef mit beiden Meisterbriefen kam der IWO-Hinweis gerade recht, sich zur Vermarktung neuer Ölheizungen baldmöglichst nach einer Fachgemeinschaft in seiner Region umzusehen.





**Sorgen für ein abwechslungsreiches Fachprogramm (v. l.): Michael von Bock und Polach, Ottmar Kuball, Andreas Müller, Prof. Christian Küchen, Adrian Willig, Günter Hund, Dr. Hans-Georg Geißdörfer und Friedrich W. Stohlmann**

über zwei, maximal drei Prozent Rabatt hinausgehe, sei schädigend fürs Image. Ob ein gut formulierter Formbrief für die Kundenansprache, ob ein nachdrückliches Auftreten bei unberechtigtem Skonto-Abzug oder ob das vertrauensvolle Kundengespräch Thema war: Stets warb Günter Hund für ein „aufgeräumtes“ Erscheinungsbild gegenüber dem Kunden. Das gipfelte im Aufruf zur spontanen Analyse, ob man im eigenen Büro die Rolle des Voll- oder Leertischlers einnehme – mit entsprechender Wirkung bei den Teilnehmern und Bestnoten in der Seminarbewertung.

## Profi-Tipps für den Bad- und Heizungsverkauf

Über alle Erwartungen hinaus konnte auch Kommunikations-Trainer Ottmar Kuball überzeugen. Wer jedoch ein paar Charts plus Rollenspiele zur Verkaufsförderung erwartet hatte, wurde auf einer ganz anderen Ebene abgeholt. Wussten Sie beispielsweise, dass sie nach links oben schauen, wenn Sie sich an etwas

### Für 15 Jahre gute Denkanstöße überreichte Hans-Dieter Koch im Namen der „Stammgäste“ ein Dankeschön an Michael von Bock und Polach



erinnern wollen? Oder nach rechts oben, wenn Sie in Gedanken etwas konstruieren? Diese Art von Kommunikationsgeheimnissen sagen einem trainierten Analysten während eines Meetings oder Verkaufsgesprächs vielerlei aus und können ganz entscheidend für den Erfolg in Verhandlungen sein. 55 % aller Sinneseindrücke würden in der zwischenmenschlichen Kommunikation durch Körpermerkmale wahrgenommen, die Stimm-Melodie sei zu 38 % beteiligt und die Sprache lediglich zu 7 %, offenbarte Ottmar Kuball.

Hinter dem Schlagwort NLP (neuro-linguistische Programmierung) verbirgt sich eine Welt, die bisher dem Otto Normalverbraucher verborgen geblieben ist, die jedoch von Verkaufstrainern zunehmend eingesetzt wird. NLP zielt auf das Unbewusste des ahnungslosen Gegenübers ab und sucht einen möglichst hohen Grad der Übereinstimmung zu erzielen, um Vertrauen zu erwecken. Wenn dieses Ziel erreicht ist, lässt sich ein Gesprächspartner erheblich besser beeinflussen. Licht und Schatten lägen bei dieser Verkaufstechnik allerdings dicht beieinander, ließ der Trainer erkennen.



**Verschiedene Architekturstile gab es bei einer Exkursion durch die Altstadt von Palma zu sehen**

Auch die Konversation in der Kundenberatung kam zur Sprache. Das Verblüffende für die meisten im Saal war hier ein Katalog an ungewöhnlichen Fragen, die Kuball zu einer Checkliste zusammengefasst hatte. Haben Sie beispielsweise zu Beginn einer Badplanung den Kunden je danach gefragt, ob er eine Katze hält? Warum das für ein Wellnessbad von sehr großer Bedeutung sein kann? Plausible Antworten darauf und weitere Denkanstöße für ein ungewöhnliches Beratungsgespräch seien allerdings den Werkträgern auf Mallorca vorbehalten.

**A**uch in diesem Jahr gelang den Veranstaltern der wohl dosierte Mix verschiedener Themen. Stammgäste und Neulinge quittierten dies mit einem guten Notendurchschnitt auf den Bewertungsbögen. In welcher Form das Seminar weitergeführt wird, ist derzeit offen. Wünsche und Anregungen sowohl von den knapp 300 „Ehemaligen“ als auch aus der Leserschaft sind herzlich willkommen (E-Mail: [info@zentralverband-shk.de](mailto:info@zentralverband-shk.de)).

TD

...Termine ...Fakten  
...Informationen

### 29./30. September 2006

27. Deutscher Kupfer-schmiedetag, Siegburg  
.....

### 29. November 2006

Forum Aus- und Weiterbildung, Bonn  
.....

### 6.–10. März 2007

ISH, Frankfurt/Main  
.....

### 8. Juni 2007

3. Ölsymposium, Hamburg  
.....

### 26.–29. September 2007

SHKG Leipzig

Telefon (0 22 41) 9 29 90  
Telefax (0 22 41) 2 13 51  
[info@zentralverband-shk.de](mailto:info@zentralverband-shk.de)  
[www.wasserwaermeluft.de](http://www.wasserwaermeluft.de)