

Gebäudetechnikbetrieb Schetter

Einzelraumregelung aktiv anbieten

Aufgrund der stark gestiegenen Heizkosten interessieren sich die Endkunden verstärkt für Sparmöglichkeiten. Einzelraumregelungs- und Hausautomationssysteme bieten sich hier als komfortable und rentable Nachrüstmaßnahme im Modernisierungsbereich an. Dennoch verkaufen sich die Produkte nicht von selbst: sie müssen aktiv angeboten werden. Wie dies der Gebäudetechnikbetrieb Schetter in der Praxis macht, zeigt der folgende Beitrag.

Neben der Heizkesselmodernisierung ist die elektronische Einzelraumregelung sowohl eine komfortable als auch eine rentable Maßnahme zur Energieeinsparung. So ergab sich bei einem Feldtest des drahtlosen Raumtemperatur-Regelsystems CM Zone von Honeywell eine Energieeinsparung von bis zu 30 %. Die Amortisationszeit lag durchschnittlich bei nur 4,5 Jahren (SBZ 12/2006, S. 56f.).

Die Systeme verkaufen sich meist nicht von alleine

Das Bediengerät des Funksystems CM Zone steuert automatisch zwei Zonen. Jeder Heizkörper wird entsprechend der individuellen Zeitprogramme geregelt. Zusätzlich sind manuelle Eingriffe auch direkt am Heizkörperregler möglich.

Einen wesentlich größeren Funktionsumfang bietet das Hometronic-System

von Honeywell. Das zentrale Bediengerät, der Hometronic Manager, ermöglicht zum einen die drahtlose, zeitgesteuerte Einzelraumtemperaturregelung von bis zu 16 Regelkreisen. Zudem eignet sich das Funksystem zur Steuerung von Lüftungsventilatoren, Licht, Rollläden und weiteren elektrischen Geräten sowie von Alarmanlagen und Warmmelder.

Beide Systeme haben eins gemeinsam: Sie verkaufen sich meist nicht von alleine. Nicht nur, weil sie ihren Preis haben, sondern weil viele Endkunden nicht wissen, dass sie solche Produkte bei sich einsetzen können. Dem SHK-Handwerk kommt hier eine aktive Beratungsaufgabe zu, die häufig auch mit einem Zusatzumsatz belohnt wird. Das jedenfalls zeigen die Erfahrungen, der Firma Schetter in 71394 Kernen-Stetten bei Stuttgart. Der von Dipl.-Ing. Markus Schetter geführte Familienbetrieb beschäftigt derzeit 120 Mitarbeiter und deckt vor allem die Bereiche Heizung, Lüftung/Klima und Haus-technik ab. Der Jahresumsatz 2005 belief sich auf rund 16,5 Mio. Euro.

Kundenberater nutzen die Produkte bei sich zu Hause

Im Unternehmen beschäftigen sich vor allem Ludwig Kögel, Kundendienstleiter Heizung, und Thorsten Herold, Projektleiter Modernisierung von Heizungsanlagen, intensiv mit den Honeywell-Produkten CM Zone und Hometronic. Die beiden kompetenten und sympathischen Schetter-Mitarbeiter haben einen wesentlichen Vorteil, wenn sie ihre Kunden beraten: Sie nutzen die Produkte selbst. „Ich habe die Hometronic bei mir in meinem Haus. Aus diesem Grund kann ich die Vorzüge des Systems den Kunden auch besser und glaubhaft vermitteln“, meint Ludwig Kögel. Zu Beratungsgesprächen wird auch der Präsentationskoffer von Honeywell mitgenommen, um die Vorstellung des Kunden zu unterstützen. Dennoch kommt es ab und zu vor, dass Kögel interessierte Kunden in seine eigenen vier Wände einlädt, damit sie das System in Betrieb erleben können. Der Kundendienstleiter ist der Auffassung, dass sich die Hometronic sehr einfach bedienen lässt. Lediglich ein geringes technisches Grundverständnis sei nötig, meint er. Bei ihm zu Hause nutzen auch die eigene Ehefrau und die Kinder das Gerät.



Zur Hometronic-Beratung beim Kunden setzt die Firma Schetter auch diesen Präsentationskoffer von Honeywell ein (v. l.: Markus Schetter, Thorsten Herold, Ludwig Kögel)

Trotz der Begeisterung für die Hometronic, gibt es beim Beratungsgespräch auch Grenzen. „Wir verkaufen das System nicht, wenn der Kunde nur zwei Heizkörper regeln möchte. Denn wir wollen ihn nicht übers Ohr hauen“, meint Kögel ernst. „Unser Ziel ist nicht der kurzfristige Profit, sondern eine möglichst lange Kundenbeziehung.“ Und einen angenehmen Nebeneffekt hat diese Vorgehensweise auch noch: Viele Hometronic-Anlagen wurden schon über Weiterempfehlungen von zufriedenen Kunden verkauft.

Kundenzugang über Badheizkörper und Fußbodenheizung

Empfohlen wird die Hometronic allerdings den Kunden, die momentan zwar nur die Einzelraumregelung brauchen, sich aber die Nach- bzw. Aufrüstooptionen, z.B. für eine Rollladensteuerung, offen halten wollen. Alle anderen Kunden wird z.B. das Funk-Regelsystem CM Zone angeboten. Thorsten Herold hat es in seiner eigenen Wohnung installiert. „Es macht mir Spaß den Kunden zu beraten, weil ich weiß, dass es funktioniert“, meint Herold lächelnd. Der Einstieg in ein Beratungsgespräch erfolgt oft über das kalte Bad am Morgen, das die Kunden als unangenehm empfinden. Im Laufe des Gesprächs zeigt sich nicht selten,



Für die Kundenberatung im Betrieb nutzen Ludwig Kögel (l.) und Thorsten Herold zusätzlich diese Wandtafelmodelle, die die verschiedenen Anwendungen des Hometronic-Systems anschaulich darstellen

das die Bewohner außerdem über ein zu warmes (oder kaltes) Wohnzimmer klagen. Daran anknüpfend kann Thorsten Herold mit CM Zone eine passende Problemlösung vorstellen. „Die Einsparung von Heizenergie in Verbindung mit einem hohen Bedienkomfort sind aus meiner Sicht die wichtigsten Argumente bei unseren Beratungsgesprächen,“ bestätigt Kundendienstleiter Kögel die Erfahrung seines Kollegen. „Viele Kunden stellen die Thermostatventile nur einmal ein und lassen sie dann in dieser Stellung.

Weder in der Nacht noch beim Lüften des Raums wird das Ventil zuge dreht.“ Größtes Potenzial zur Installation einer Funk-Einzelraumregelung bieten vorhandene Fußbodenheizungsanlagen im Zusammenhang mit einer anstehenden Heizungsmodernisierung. „Viele Anlagen wurden früher nur grob einreguliert, so dass die Räume ständig zu kalt oder zu warm sind. Viele Kunden freuen sich deshalb über moderne, zur Nachrüstung geeignete Komfortlösungen“, erläutert Thorsten Herold. Das Thema Kosten sei dabei nur zweitrangig. „Wir verkaufen die Systeme nicht über den Preis. Unsere Kunden geben lieber ein paar Euro mehr aus, wenn sie sich gut beraten und betreut fühlen“, meint Herold ergänzend. In diesem Zusammenhang loben die Schetter-Mitarbeiter die sehr gute Betreuung durch den zuständigen Honeywell-Außendienstmitarbeiter Helmut Hammer. Er sei immer da, wenn man ihn brauche, und Sorge u. a. für Nachschub bei den endkundengerechten Marketingmaterialien.

Gerade auch die aktive Werbung ihres Betriebs sei wichtig, da die Endkunden die Produkte meist nicht kennen würden, meinen Herold und Kögel übereinstimmend. Nach einer Aussendung sei immer eine lebhaftere Nachfrage zu spüren. Auch beim Rechnungsversand würden entsprechende Flyer beigelegt. „Allerdings telefonieren wir noch nicht nach“, räumt Ludwig Kögel selbstkritisch ein. – Es gibt also auch in einem erfolgreichen HLK-Unternehmen noch Optimierungspotenzial. Jürgen Wendnagel



Honeywell bietet den Handwerksbetrieben für die Endkundenberatung zielgruppengerechte Marketingmaterialien

„Viele Kunden stellen die Thermostatventile nur einmal ein und lassen sie dann in dieser Stellung. Weder in der Nacht noch beim Lüften des Raums wird das Ventil zuge dreht.“ Größtes Potenzial zur Installation einer Funk-Einzelraumregelung bieten vorhandene Fußbodenheizungsanlagen im Zusammenhang mit einer anstehenden Heizungsmodernisierung. „Viele Anlagen wurden früher nur grob einreguliert, so dass die Räume ständig zu kalt oder zu warm sind. Viele Kunden freuen sich deshalb über moderne, zur Nachrüstung geeignete Komfortlösungen“, erläutert Thorsten Herold. Das Thema Kosten sei dabei nur zweitrangig. „Wir verkaufen die Systeme nicht über den

Informationen

- Informationen zu den Produkten: www.cm-zone.de
www.hometronic.de
- Informationen zum HLK-Betrieb: www.schetter.de