

6. Internationales Fortbildungsseminar

# Marketing für das Handwerk

Die Rekordzahl von 4,7 Millionen Arbeitslosen und eine Konjunkturflaute, von der auch das Handwerk zunehmend in den Würgegriff genommen wird – aktueller und dringender hätten die Voraussetzungen für das 6. Internationale Fortbildungsseminar für das SHK-Handwerk in Teneriffa vom 8. bis zum 15. Februar nicht sein können.

Hilfe zur Selbsthilfe bot hier der ZVSHK mit einem breit gefächerten Programm an: Marketing für Handwerksunternehmen, Betriebswirtschaft und Steuern, Vertragsrecht und neue Marktchancen durch neue Tech-



Das Referenten-Team bei der Begrüßung der Teilnehmer

nologien, verpackt in eine fünftägige Reihe von hochkarätigen Vorträgen am Vormittag sowie Seminaren und Workshops am Nachmittag, erwartete die über 120 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus ganz Deutschland. Den bewährten Rahmen bot wieder das Hotel Torviscas Playa im Süden der Insel Teneriffa. Hier, weit weg von den alltäglichen Problemen ihres Betriebes, konnten sich die SHKler ungehindert auf

das Ziel des Seminars konzentrieren: Sich selbst und ihre Betriebe für moderne Methoden der Betriebsführung, aber auch für neue, umweltschonende Techniken fit zu machen. „Das SHK-Handwerk hat die Chance“, so ZVSHK-Hauptgeschäftsführer Michael von Bock und Polach, „sich zum unbestrittenen Umweltschutz-Handwerk zu profilieren. Solare Energiegewinnung und Regenwassernutzung, aber auch Klein-Klima- oder

Lufttechnische Anlagen im Ein- oder Mehrfamilienhaus, mit solchen neuen Technologien könnten die Betriebe der SHK-Branche die Konjunkturflaute überwinden, die auch das Handwerk ernsthaft bedroht.“

### Wer nicht wirbt, der stirbt

Als ein erster Schwerpunkt erwies sich bereits der Einführungsvortrag von Angelika Brüßel, Marketing-Expertin des ZVSHK, mit dem Titel: Programmierter Unternehmenserfolg durch Marketing und Werbung. „Die Zeiten, in denen der Kunde als Bittsteller kam, sind längst vorbei. Der Kunde von heute will umworben werden. Dies gilt um so mehr, als der Wettbewerb durch Baumärkte und Direktangebote von Serviceunternehmen, solchen beispielsweise, die Herstellern angehören, immer härter wird.“ Der Vorteil des Handwerks ist: Es lebt in seinem



**Norbert Stegemann, Torgelow**  
*„Das Handwerk muß sich mit einer Fülle von neuen Technologien auseinandersetzen. Ich will wissen, wie ich damit neue Marktchancen nutzen kann.“*



**Joachim Mosters, Schwerin**  
*„Immer mehr Kunden interessieren sich für Anlagen zur Nutzung von Solarenergie. Vom Handwerker wird erwartet, daß er Experte ist. Deshalb bin ich hier.“*

Markt, mitten unter seinen Kunden. Von der Marktanalyse über die Zielsetzung von Werbeaktivitäten, deren Konzeption und Planung bis hin zur Durchführung und Erfolgskontrolle, zeichnete Angelika Brübel ein festes Gerüst der Systematik marktorientierter Unternehmensführung auf. Allein mit grauer Theorie ließ es die Expertin des ZVSHK jedoch nicht bewenden. Eine ganze Reihe handfester Tips und konkreter Vorschläge ließen das sonst so theoretische Thema Marketing plötzlich in ganz anderem Licht erscheinen. Sie reichten von der aussagefähigen Gestaltung des Briefpapiers über die Motivierung und Schulung der Mitarbeiter, der Aufmachung des Betriebes und der Fahrzeuge bis hin zur Angebots- und Zielgruppenspezialisierung.

## Volles Programm

Der Nachmittag gehörte dann wie gewohnt der Gruppenarbeit. Ein Workshop – Selbstanalyse des Unternehmers – diente der kritischen Durchleuchtung des jeweils eigenen Betriebes unter dem Aspekt Marketing. Eine zweite Arbeitsgruppe übte derweil unter Anleitung von Thomas Wienforth, ZVSHK-Geschäftsstelle Potsdam, unter dem Stichwort „Computerführerschein“, den Umgang mit moderner Datenverarbeitung.

## Dauerbrenner Steuern

Ein Standardthema der Teneriffa-Seminare ist auch immer wieder die Steuerbelastung mittelständischer Unternehmen. Als bewährter Fachmann berichtete



*Großer Andrang herrschte bei den Computer-Lehrgängen*

Josef Faltenbacher, Wirtschaftsprüfer und Steuerberater aus München, am zweiten Vormittag über die Tücken und Fallstricke, über die gerade Inhaber von Handwerks-GmbH's leicht stolpern. Nur allzu häufig veräume es der Inhaber-Gesellschafter, der gleichzeitig auch Geschäftsführer ist, Vereinbarungen vertraglich festzulegen. Die unangenehme Folge sei dann, daß das Finanzamt Vergütungen für Leistung als verdeckte Gewinnentnahme einstuft und entsprechend hohe Steuern einfordert. Weitere Punkte des Vortrages waren die

Veränderung der Besteuerung bei Grundstücksgeschäften, des Bilanzsteuerrechtes, der privaten Nutzung von Firmenfahrzeugen sowie der Vergütung bei Dienstreisen und Tätigkeiten an wechselnden Einsatzorten. Neue

Regeln gelten ebenfalls für die steuerliche Einstufung von Aufwendungen für die Instandsetzung oder Renovierung von Gebäuden. Ein Handwerker, der sich hier auskennt, kann seinem Kunden ein nützlicher Ratgeber sein – und entsprechende Aufträge akquirieren. Zur Diskussion kam es schließlich beim Thema „Euro“, der auch Auswirkungen für die private Altersvorsorge von Selbständigen haben dürfte. Das große Interesse der Zuhörer an diesem wichtigen Thema führte zu, dem Vorschlag, es in das Programm des Seminar 1998 aufzunehmen.

## Sicherheit durch Verträge

Weiter um Verträge ging es dann am Nachmittag. Die zunehmend schlechter werdende Zahlungsmoral privater und öffentlicher Auftraggeber, kombiniert mit der Tendenz der Gerichte, im Zweifelsfall zum Vorteil des Verbrauchers zu entscheiden, belastet immer häufiger auch Handwerksbetriebe. Unternehmenssicherung durch richtige Vertragsgestaltung, so das Thema des Referates von Michael von Bock und Polach. „Ein guter und richtig formulierter Vertrag“, so der Hauptgeschäftsführer des ZVSHK, „ist zwar keine absolute Versicherung gegen Verluste oder Forderungsausfälle, er sichert Ihnen aber Ihre Rechte und kann oft sogar verhindern, daß Streitigkeiten vor Gericht ausgetragen werden müssen.“ Teuer können auch Gewährleistungen werden. So warnte der Hauptgeschäftsführer davor, sich auf die in der VOB aufgeführte Zwei-Jahres-Frist zu verlassen. Eine Erweiterung der Verjährung ist nach der VOB zulässig. Sie bietet allerdings auch erhebliche Gestaltungsspielräume, die das Handwerk nutzen müsse. Zumindest im Bereich wartungspflichtiger Haustechnik-Anlagen konnte der ZVSHK einen wertvollen Erfolg erzielen. Verzichtet der Kunde auf einen solchen Wartungsvertrag mit dem installierenden Unter-

**Hubert Minter, Berlin**  
*„Hier ist endlich einmal die Gelegenheit, neue Ideen in aller Ruhe gründlich zu durchdenken und mit Kollegen auszudiskutieren.“*



**Gottlieb Jessen, Erlangen**  
*„Die Vielfalt der Themen und die ausführlichen Informationen über neue Technologien waren für mich der Grund zur Teilnahme an diesem Weiterbildungsseminar.“*





*Aufmerksam verfolgten die Zuhörer die Fachreferate*

nehmen, so halbiert sich die Gewährleistungspflicht von zwei Jahren auf ein Jahr. „Nutzen Sie diese einmalige Gelegenheit“, so von Bock und Polach, „und bieten Sie Ihren Kunden einen Wartungsvertrag an. Scheckhefte können beim ZVSHK und den Landesfachverbänden angefordert werden!“

## Neue Marktnischen

Zusätzliche Marktchancen bieten aber auch neue Techniken, die für das SHK-Handwerk geradezu maßgeschneidert sind: Solaranlagen zur Warmwassererzeugung, Regenwassernutzungs- und Kleinklima- sowie Lufttechnische Anlagen im Ein- und Mehrfamilienhausbereich beispielsweise. Angelika Brübel

und Andreas Müller vom ZVSHK referierten darüber und machten deutlich, daß innovative Unternehmen mit Phantasie und Mut zum Risiko dieses Geschäftsfeld erfolgreich nutzen können. Voraussetzung dafür sei allerdings nicht nur ein fundiertes Fachwissen, sondern auch ein konsequentes Marketing. Wer sich ausführlich über die verschiedenen Förderprogramme von Bund, Ländern und Kommunen informiere, könne dieses Wissen als zusätzliche Dienstleistung für den Kunden einsetzen und sich damit Wettbewerbsvorteile verschaffen. Aktives Marketing und solide handwerkliche Arbeit sind allerdings nur zwei Voraussetzungen für den Unternehmenserfolg. Dritter Schwerpunkt des Semi-

nars war deshalb das Thema Betriebswirtschaft. Dabei konnten die Teilnehmer eine Premiere miterleben: Die neue Windows-Version des Computerprogramms „Deckungsbeitragsrechnung für das SHK-Handwerk“, vorgestellt von Thomas Wienforth, ZVSHK-Geschäftsstelle Potsdam. In logischen und leicht nachvollziehbaren Schritten demonstrierte der Referent, wie betriebliche Schwachstellen aufgedeckt und beseitigt werden können. Damit dies nicht nur Theorie blieb, standen den Teilnehmern am Nachmittag entsprechende Seminare für praktische Übungen am Computer zur Verfügung. Ganz handfeste Praxis stand schließlich am letzten Tag des Seminars auf dem Programm: Die Auswirkungen der neuen Bundesimmissionschutzverordnung auf das Modernisierungsgeschäft. Danach muß das Leistungsangebot der SHK-Betriebe zukünftig nicht nur die Lieferung und Montage von technischen Anlagen beinhalten, sondern außerdem das komplette Gebäudemanagement, von der Technik über die Wärmelieferung bis hin zur Steuerung.

## Bewährte Technik aktuell

Trotzdem wird die bewährte Heizungstechnik nicht zum „alten Eisen“. Das machte Siegfried Stannek, Kermit, Plattling,

in seinem Referat deutlich. „Im Wettbewerb der Heizungstechnologien hat die klassische Warmwasserheizung auch in Zukunft eine Chance. Sie ist ein „flinkes“ System, das schnell auf Temperaturschwankungen reagiert. Die neue Wärmeschutzverordnung erfordert allerdings auch eine Neuberechnung der Dimensionierung von Heizkörpern. Als Faustregel gilt: Außenwandfläche mal Temperaturdifferenz plus Fensterfläche mal Temperaturdifferenz ist gleich Heizkörperfläche mal Temperaturdifferenz. Dabei führt die bessere Wärmedämmung neuer oder renovierter Häuser zu kleineren Heizkörpern. Auch für diese Berechnungen gibt es bereits ein Computerprogramm, das die Anforderungen der VDI-Richtlinie 6030 berücksichtigt.“

**F**ünf Tage Vorträge, Seminare und Diskussionen, ein volles Programm also und eine Fülle von Anregungen und Informationen, die die Teilnehmer mit nach Hause nehmen konnten. Neue Ideen und Themen für das Teneriffa-Seminar des nächsten Jahres hat aber auch der ZVSHK als Veranstalter bereits im Reisegepäck. Auf Wiedersehen 1998.

SR

**Rudolf Hoffmann, Weißwasser**  
*„Das Thema Marketing ist von uns Handwerkern bisher sträflich vernachlässigt worden. Aber das wird sich bei mir jetzt ändern!“*



**Renate Bumke, Schöneiche, (links) und Karin Heinrich, Bad Saarow, sind sich einig: „Beim Thema Steuern muß das Handwerk aufpassen. Ohne Weiterbildung gerät man da schnell ins Abseits.“**