

Zukunftsstrategie für das Sanitär-Fachhandwerk

# Komplettbad aus einer Hand

Unter diesem Motto führte der Partnerkreis Bad am 20. Mai in Dortmund eine Fachtagung durch. Im Mittelpunkt standen unterschiedliche Kooperationsmodelle, Wege der lokalen Marktbearbeitung, eine neue Methode zur schnellen Angebots-erstellung sowie aktuelle Branchenperspektiven.

Vor rund 100 Teilnehmern aus dem Sanitär-Fachhandwerk faßte Moderator Dietrich W. Thielenhaus, der den Partnerkreis Bad\* als Marketingberater seit der Gründung 1983 betreut, in der Dortmunder Westfalenhalle zunächst die Ausgangslage und Tagungsziele zusammen. Mit Blick auf die flauere Baukonjunktur, wachsende Kostenprobleme der Betriebe, die bundesweit noch längst nicht gelöste Einzelhandelsproblematik, den unverändert aggressiven Auftritt fachfremder Wettbewerber und die weiter steigenden Ansprüche von König Kunde, sprach er von einer Phase des Umdenkens und der Neuausrichtung für die Sanitärbranche.

## Auftragsblockaden beseitigen

Gerade das Fachhandwerk als kundennächste Vertriebsstufe im sanitären Dreierbündnis werde durch die absehbaren Entwicklungen faktisch zu einer stärkeren Marktorientierung gezwungen. Im verschärften Wettbewerb reichten technische Kompetenz und professionelle Installation allein nicht mehr aus, um die Zukunft zu sichern. Der Konkurrenzkampf werde vielmehr immer stärker über „weiche“ Dienstleistungsfaktoren wie persönliche Beratung, individuelle Problemlösung, Service, Kulanz und



Die Referenten in Sachen Komplettbad: Erich Bechtold, Wilhelm Schwefer, Ulrich Bergmann, Georg Boddenberg, Horst Langen und Jörg Oppen (v. l.)

Kundenbindung entschieden. Schon der Marktauftritt der Betriebe müsse potentiellen Neukunden die Mehrleistung in diesen Bereichen signalisieren. Als eigentlich ganz einfaches Rezept empfahl Thielenhaus den Badprofis, sich immer wieder in die Rolle ihrer Kunden zu versetzen sowie deren nachvollziehbaren Wünsche und Bedürfnisse zur Grundlage aller Geschäftsabläufe zu machen. Wer sich am konsequentesten auf die Erwartungen der Kunden einstelle, habe die Nase vorn.

Für Fachleute seien Untersuchungen nicht überraschend, die nachweisen, daß immer mehr Badmodernisierer an einer kompletten, schnellen und sauberen Problemlösung aus einer Hand interessiert sind. Die Sorge, sich mühselige Koordinationsprobleme der verschiedenen Gewerke, längere Ausfallzeiten und Schmutzbelästigungen einzuhandeln, wirke in der Praxis häufig wie eine Blockade der Auftragsvergabe. Wer als Fachhandwerksbetrieb seinen alten und neuen Kunden diese Sorge durch ein überzeugendes Komplettbadangebot nehme, sichere sich einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil und Spielraum bei der Preisgestaltung. In diesem Sinne zeige die Fachtagung verschiedene Modelle auf, die sich in der Praxis bewährt haben. Jeder Betrieb müsse aber selbst entscheiden, welcher Weg im Einzelfall der beste und erfolgsversprechendste für ihn sei.

## Delegation mit 10 bis 25 % Aufschlag

Als Repräsentanten der Sanitärindustrie erläuterten Erich Bechtold, Duscholux-Verkaufsleiter Handwerk, und Wilhelm Schwefer, Technischer Leiter der Geberit-Niederlassung NRW, die Chancen und Perspektiven des Handwerks als Komplett-Problemlöser. Private und gewerbliche Kunden verlangen zunehmend vollständige Badgestaltungen aus einer Hand unter Einbeziehung aller beteiligten Gewerke. Die Verbindung von Sozial- und Fachkompetenz bringe dem Auftraggeber ein höheres Maß an Planungs- und Ausführungssicherheit. Dadurch lasse sich auch das Konfliktpotential eingrenzen, das beim nicht oder schlecht koordinierten Einsatz verschiedener Gewerke oft zu Rechtsstreitigkeiten führe. Außerdem verhindere die Federführung durch den Sanitärinstallateur unnötige technische Probleme im Bauablauf. Die Lösung des Schnittstellenproblems zwischen den Gewerken schließe vermeidbare Bauzeitverkürzungen und Zusatzkosten aus. Vor al-

\* Partnerkreis Bad, Postfach 10 04 49, 42004 Wuppertal, Fax (02 02) 9 70 10 50



*Rund 100 Badprofis aus ganz Deutschland haben den Stellenwert des Komplettangebotes erkannt und folgten der Einladung zur Fachtagung nach Dortmund*

lem im gewerblichen Wohnungsbau empfehle sich darüber hinaus, schon bei der Vorplanung mit Architekten und Sanitärherstellern zu kooperieren.

Danach stellte Partnerkreis-Bad-Mitglied Georg Boddenberg, Inhaber der gleichnamigen Leverkusener Firma, die Gewerkekoordination im betrieblichen Alltag vor. Boddenberg, der über langjährige Erfahrungen mit dem sogenannten Delegationsmodell (Angebots- und Rechnungsstellung aus einer Hand) verfügt, unterstrich die Bedeutung qualifizierter Mitarbeiter und der richtigen Auswahl geeigneter Betriebe aus anderen Gewerken. Die zentrale Durchführung von Werbung, Akquisition, Beratung und Angebotserstellung versetze die Subunternehmer in die Lage, günstiger anbieten zu können. Empfehlenswert sei ein Kalkulationsaufschlag von 10 bis 25 %. Besonders wichtig für den Erfolg des Modells sei die qualifizierte Beratung inklusive Boden-, Wand- und Lichtplanung. Für den ersten Eindruck gebe es keine zweite Chance.

Als Stufen des in seinem Betrieb praktizierten Vorgehens nannte Boddenberg Kundenanalyse, individuelle Beratung, Detailbesprechung, Ausarbeitung unterschiedlicher Einrichtungsvorschläge, Abstecken des Kostenrahmens, Komplettbadangebot und Auftragserteilung. Außerdem schilderte der Sanitärprofi den von ihm entwickelten Ablaufplan der Badrenovierung, der sämtliche Schritte von der Demontage bis zum Abnahmeprotokoll umfaßt.

### **Sicher mit Komplettpreisen und Checkliste**

Anschließend berichtete Jörg Opper, Inhaber des Baunataler Unternehmens Opperbad, über seine Erfahrungen mit dem Delegationsmodell. Im Mittelpunkt seines kurzweiligen Vortrags standen die Leistungen der Gewerkekoordination, die Trennung von Gewährleistung und Garantie, der Weg von der Erstberatung bis zum Abschluß sowie Vermarktungsaktivitäten, die Opper anhand praktischer Beispiele anschaulich

verdeutlichte. So präsentierte er eine von ihm entwickelte Checkliste für den Kundenbesuch und ein beispielhaftes Komplettbadangebot. Beim Angebot setzt Opper auf eine übersichtliche Darstellung der Leistungen der einzelnen Gewerke. Der Kunde erhält nur Komplettpreise, also keine Detailauflistung nach Material und Artikeln. Zur Qualitätssicherung vor Realisierungsbeginn dient eine Checkliste. Danach werden Planungsprotokoll und Baustellenablaufplan erstellt. Bei der Abnahme wird ein Übernahmeprotokoll angefertigt. Ein Fragebogen ermittelt die Zufriedenheit des Kunden.

Als Alternative zum Delegationsmodell präsentierte Partnerkreis-Bad-Mitglied Horst Langen, Inhaber der Trierer Firma Fabri, den Tagungsteilnehmern sein Firmenmodell. Langen, der in seinem SHK-Betrieb über Jahre hinweg seinen Kunden Anbieter aus anderen Gewerken empfohlen hatte, suchte aufgrund negativer Erfahrungen nach einer anderen Kooperationsmöglichkeit. Neben Imageverlusten durch unzuverlässige Partner habe sich auch die Tatsache, daß die eher unverbindliche Kooperationsform der gegenseitigen Empfehlung keine optimale Serviceleistung für den Kunden biete, als nachteilig erwiesen. Letztendlich habe der Installationsbetrieb kaum Chancen, Problemen bei der Projektabwicklung wirksam gegenzusteuern. Vor diesem Hintergrund sei die Idee zum Firmenmodell in Form eines Franchisekonzepts entstanden, das zusammen mit einem Kollegen aus dem Fliesenbereich ins Leben gerufen wurde. Zielsetzungen seien, dem Kunden nur einen Ansprechpartner zu bieten, professionelle Planung und Beratung, strikte Einhaltung von Terminen und Komplettpreis sowie problemlose Garantieabwicklung. Diese Vorteile werden systematisch gegenüber den Kunden kommuniziert. Die Zusammensetzung des Know-hows aus verschiedenen Gewerken ermögliche ein hohes



**Ein EDV-Programm mit dem sich Komplettbad-Angebote in 30 Minuten erstellen lassen und das auch per Laptop oder übers Internet unter <http://www.badnet.de> beim Kunden vor Ort nutzbar ist, präsentierte Ulrich Bergmann**

Niveau bei Beratung und individueller Problemlösung. Die Zusammenarbeit mit den jeweils besten Unternehmen aus anderen Gewerken sorgt für erstklassige Qualität.

## **Komplettbad-Angebot in 30 Minuten**

Nach der Mittagspause stellte Ulrich Bergmann von der Mosbacher Firma Bergmann Bad & Design den anwesenden Badprofis eine EDV-gestützte, schnellere und einfachere Methode der Angebotserstellung vor. Der aufwendigen Komplettbadangebotserstellung stehe heute vielfach kein meßbarer Nutzen gegenüber. Das gelte insbesondere dann, wenn der Endkunde mit dem ausführlichen Angebot zum Kollegen gehe. In seinem Vortrag verdeutlichte der Branchentrainer an verschiedenen Beispielen nicht nur, wie einfach ein Angebot erstellt werden kann, sondern auch, wie man flexibel auf Kundenänderungswünsche reagiert. So führte Bergmann vor, wie ein Komplettbadangebot innerhalb von 30 Minuten am PC mit Hilfe der Auflistung aller anfallenden Arbeiten für die beteiligten Gewerke, der zum Einsatz kommenden Produktgruppen sowie einer Zahlencodierung erarbeitet werden kann. Neben deutlichen Zeiteinsparungen sei auch von Vorteil, daß der Kunde den Wert der Vorarbeiten sowie der vielfach unterschätzten „Nebensächlichkeiten“ besser erkenne.

Im Anschluß daran präsentierte Siegfried Kirschbaum, Geschäftsführer der Reutlinger Hand-in-Handwerker-Zentrale, das gleichnamige Franchisesystem (SBZ 19/96). Lose Zusammenschlüsse seien den vielseitigen Anforderungen nicht gewachsen. Bei entsprechend erweitertem Angebot wachse die Preisbewilligungsbereitschaft der Kunden. Zentrale Idee des Hand-in-Handwerker-Konzepts ist ein Leistungspaket, das weit über den Badsektor hinausgeht und alle Bauleistungen vom Keller bis zum First umfaßt. Den beteiligten Betrieben eröffnen sich laut Kirschbaum Vorteile durch besseren Auftragseingang, höhere Deckungsbeiträge, einfachere Kundengewinnung und Erschließung neuer Zielgruppen. Kirschbaum informierte darüber hinaus über die Konzeptinhalte und Voraussetzungen für eine Mitgliedschaft sowie die betriebliche Umsetzung im Alltag. Das Franchisesystem ist ein Zusammenschluß verschiedenster Gewerke unter einem einheitlichen Namen.

## **Defizite in Sachen Erlebniskauf**

Als letzter Referent sprach Dr. Hans-Georg Geißdörfer, Hauptgeschäftsführer des FV-SHK NRW, über die Zukunftssicherung im SHK-Fachhandwerk. In Anlehnung an Victor Hugo hob er hervor, daß „Zukunft für die Tapferen die Chance“ sei. Zukunft passe aber nicht, man müsse sie sich schaffen. Die Zukunftssicherung im Sanitär-



**Mit einem ausgeklügelten System von Checklisten, Formularen und Angebotstexten sowie einer fortschrittlichen Organisationsstruktur holt sich das Einzelhandelstalant Jörg Opper lukrative Badaufträge**

Fachhandwerk könne nur durch die Ausrichtung auf den Kunden als den wesentlichen Faktor gelingen. Es komme darauf an, das richtige Angebot bereit zu halten. Dabei seien Zielgruppenausrichtung, Spezialisierung und Diversifizierung wichtig.



**Siegfried Kirschbaum stellte das Franchisesystem Hand-in-Handwerker vor, das nicht nur Komplettbäder, sondern alle Bauleistungen aus einer Hand bietet**

Zum Erlebnisbad gehöre der Erlebniskauf. Dem trage der Vertriebsweg noch nicht genügend Rechnung. Da, wo der Kunde ein Bad kaufen könne, könne er es nicht ansehen und erleben. Und wo er es ansehen könne, könne er es nicht kaufen.

Geißdörfer ging ausführlich auf aktuelle Branchenprojekte ein, die zur Zukunftssicherung im Handwerk beitragen können. Als mögliche Lösungsansätze bezeichnete er die Handwerkermarke, die Förderung des ausstellungsaktiven Einzelhandels im Sinne der im Februar in Berlin getroffenen Vereinbarungen und das vom Fachverband geförderte Projekt Badwelt, das auch als Hammer Modell bekannt geworden ist. Ein Patentrezept für alle SHK-Betriebe gebe es jedoch nicht. Welchen Weg man auch beschreiten wolle, es komme darauf an, auf allen Ebenen offen zu bleiben für Innovationen. Trends sollten nicht nur erkannt und bedient, sondern am besten geschaffen werden. Das gelte gleichermaßen für den Produkt- und Servicebereich. Der Kunde lasse sein Geld da, wo er seine Bedürfnisse am besten befriedigt sehe. Geißdörfer schloß seine engagierten Ausführungen mit einem Appell an alle drei Vertriebsstufen, gemeinsam an der Zukunftssicherung zu arbeiten.

Abgerundet wurde die Veranstaltung durch eine Podiumsdiskussion, bei der die von den Referenten behandelten Themenkreise – auch durch Fragen und Anregungen aus dem Publikum – weiter erörtert und ergänzt wurden. Der Ordner mit den Tagungsunterlagen, dem auch der ausführliche Leitfaden „Komplettbad aus einer Hand“ beiliegt, kann gegen eine Schutzgebühr von 58 DM beim Partnerkreis Bad bestellt werden. Mitgliedsbetriebe können ihn kostenlos abrufen. □