

Kurz belichtet

■ Pilotseminar Ganzheitliches Marketing

Das Berufsförderungswerk des SHK-Handwerks hat in Zusammenarbeit mit Uni Marketing ein Ganzheitliches Schulungskonzept Marketing entwickelt. In zehn Wochenend-Modulen werden handlungs- und kundenorientiert

- alternative Kommunikationstechniken und Kooperationsmodelle
- erfolgsorientierte Marketingansätze und -strategien
- Weiterbildungskonzeptionen, Rhetorik-Training u. a. m. vermittelt.

Durchführungsort ist das Schloßhotel „Prinz von Hessen“ in Friedewald, das mit seinem Ambiente den passenden Rahmen für zielgerichtete erfolgsorientierte Kreativität bietet. Dank der Sponsoren Ruhrgas AG und der Cordes & Graefe Gruppe kann das gesamte Schulungspaket für das Pilotseminar zum Sonderfestpreis von 3500,- DM angeboten werden.

Beginn: 4./5. Oktober 1997 (bis April 1998).

Anmeldung und Information: Zentralverband SHK, Abt. Berufsbildung, Telefax (0 22 41) 2 13 51.

Um die Effizienz dieser Maßnahme zu gewährleisten, ist die Teilnehmerzahl auf maximal 20 Personen begrenzt.

■ VOB-Recht Nachverhandlungen sind verboten

Bei Ausschreibungen nach der VOB ist eine Preisnachverhandlung für Hauptangebote grundsätzlich unzulässig. Lediglich bei Nebenangeboten und Angeboten aufgrund eines Leistungs-

■ Gewährleistung: Keine Einschränkung bei Mannesmann

Die geltende Gewährleistungsvereinbarung zwischen dem ZVSHK und der Mannesmann Pressfitting GmbH vom 1. 10. 1987 enthält in § 4 des Vertrages eine Klausel die lautet:

„Weitergehende Ansprüche, gleich welcher Art und welchen Rechtsgrundes, insbesondere Schadensersatzansprüche irgendwelcher Art sind der Mannesmann Pressfitting gegenüber ausgeschlossen.“ Der Zentralverband weist darauf hin, daß diese Klausel zwar 1985/1986 ihre Berechtigung gehabt haben mag, diese jedoch nicht der heute bestehenden Rechtslage entspricht. Aus diesem Grund hat die Firma Mannesmann Pressfitting GmbH gegenüber dem ZVSHK auch erklärt:

„... bestätigen wir Ihnen gerne, daß sich die Mannesmann Pressfitting GmbH auch in Zukunft weder gegenüber dem Zentralverband Sanitär Heizung Klima, noch gegenüber den Installateuren, auf die Haftungsbeschränkung gemäß § 4 der Vereinbarung mit dem ZVSHK vom 1. 10. 1987 berufen wird. Zur Klarstellung weisen wir jedoch darauf hin, daß uns Fälle der vorgenannten Art bislang nicht bekannt geworden sind.“

Die Mitglieder der SHK-Berufsorganisation haben also neben ihren gesetzlichen und möglicherweise vertraglichen Ansprüchen auch (zusätzlich) den Anspruch aus der Gewährleistungsvereinbarung gegenüber Mannesmann Pressfitting GmbH.

programms kommen Ausnahmen in begrenztem Umfang, zum Beispiel bei unumgänglichen technischen Änderungen geringen Umfangs und sich daraus ergebenden Preisänderungen, in Betracht. (§ 24 Nr. 3 VOB/A). Hierbei ist die nachträgliche Bildung einer Pauschale möglich und geboten, wenn der Bieter die Mengen ermittelt hat und die Pauschalierung mit § 5 Nr.1b VOB/A vereinbar ist (vgl. § 9 Nr. 12a VOB/A). Reine Preisverhandlungen, das heißt, Nachverhandlungen ausschließlich über die Höhe des Preises, sind ausnahmslos verboten.

■ Seminar Qualitätsmanagement für das SHK-Handwerk

Dem Wettbewerb immer eine Nasenlänge voraus sein, vor allem was die Qualität der erbrachten Leistung angeht, das ist

ein Erfolgsrezept auch im SHK-Handwerk. Für interessierte Betriebsinhaber veranstaltet die SHK-ZERT des ZVSHK deshalb wieder ein zweitägiges Vorbereitungs- und Informationsseminar zum Thema Qualitätsmanagement nach DIN EN 9000. Branchenerfahrene Referenten berichten über folgende Themen:

- Aufbau der 9000er Normenreihe und deren Umsetzung
- Aufbau- und Ablauforganisation
- die geforderte QM-Dokumentation
- die Wege zum Aufbau eines QM-Systems
- Kosten und Aufwand
- individuelle Einzelberatung oder Gruppenberatung.

Ergänzend dazu werden praktische Beispiele SHK-Unternehmen vorgestellt und diskutiert. Das Seminar wendet sich an Geschäftsführer und Entscheidungsträger von SHK-Handwerksunternehmen. Termin ist der 13. und 14. November 1997, Veranstaltungsort ist St. Augustin. Die Teilnehmerzahl ist auf 20 beschränkt, die Kosten des Seminars, einschließlich der Seminarunterlagen, der Übernachtung und der Verpflegung betragen pro Person DM 820,- zuzüglich MwSt.

■ Gasinstallation Technische Regeln neu kommentiert

Mit der Neuerscheinung der aktualisierten DVGW-TRGI '96, Ausgabe 1996, wurde auch die Überarbeitung des entsprechenden Kommentars zu den „Technischen Regeln für Gasinstallationen“ erforderlich. Die Fachvereinigungen DELIWA und DVGW legten nun diese Unterlage vor, die vom ZVSHK allen Praktikern des Faches als grundlegende Arbeitsunterlage empfohlen wird. Bestell- und Versandanschrift ist die DELIWA, Am Listholze 78, 30177 Hannover.

■ Merkblätter Transport von Flüssiggas

Die in SBZ 16/97 angegebene Bezugsanschrift für die Merkblätter „Transport von Flüssiggasflaschen“ ist falsch. Die Merkblätter GGVS 1 und GGVS 2 sind nicht beim DVS, sondern beim – DVFG – Deutscher Verband Flüssiggas e.V., Westerbachstraße 23, 61476 Kronberg, erhältlich.

Kooperationsvertrag unterzeichnet

König Kunde ist das Maß

Viele SHK-Betriebe stehen mit dem Rücken an der Wand: Die schlechte Auftragslage führt zu sinkenden Erträgen, der Preiskampf wird härter und zehrt ebenfalls an der Substanz. Einen Ausweg aus diesem Teufelskreis bietet nur die klare Besinnung auf die eigenen Stärken und die Aktivierung ungenutzter Potentiale. Ohne qualifizierte Hilfe von Experten werden diese jedoch häufig nicht erkannt. Aus diesem Grund hat das Berufsförderungswerk des SHK-Handwerks das Beratungskonzept „Kundenorientierung im SHK-Handwerk“ entwickelt.

Qualität muß definiert werden

Grundlage ist die Erkenntnis, daß ein Handwerksbetrieb von der Befriedigung der Bedürfnisse seiner Kunden lebt. Dies bedingt jedoch eine genaue Analyse der Qualitätserwartung des Verbrauchers. Dabei darf Qualität kein fest definiertes, firmeninternes Maß sein, sondern muß den Anforderungen des Marktes entsprechen. Voraussetzung dafür ist die genaue Feststellung, wie der Kunde selbst Qualität definiert. Hier setzt das Beratungsprogramm ein. Über einen Zeitraum von voraussichtlich 12 Monaten werden zunächst vier SHK-Betriebe, unter intensiver Betreuung durch das Berufsförderungswerk des SHK-Handwerks und unterstützt durch Fördermittel der Raab Karcher Energieservice, die Qualität ihrer Dienstleistung und der organisatorischen Abläufe optimieren. Dabei steht vor allem die Frage, wie der Kunde seine Leistung erhält, im Vordergrund.

Mit der Unterzeichnung eines Kooperationsvertrages begann der ZVSHK ein neues Kapitel zur Unterstützung der Mitgliedsbetriebe. „Kundenorientierung im SHK-Handwerk“, so nennt sich ein Beratungsprojekt, das vom Berufsförderungswerk des SHK-Handwerks e.V. mit finanzieller Förderung des Essener Unternehmens Raab Karcher Energieservice GmbH durchgeführt wird.

Grundsätzlich erfolgt der Einstieg über eine Ist-Analyse, die zwei bis vier Beratungstage umfaßt. Sie beinhaltet neben einer betriebswirtschaftlichen Schwachstellenanalyse mit den Schwerpunkten Produktivität und Rentabilität die Analyse der Kundenschnittstelle. Wer sind die Kunden des Betriebes? Was erwarten die Kunden? Wie werden diese Erwartungen ermittelt und umgesetzt? Wie gehen die Mitarbeiter mit den Kunden um? Darüber hinaus werden die betrieblichen Organisationsabläufe untersucht. Das Ziel all dieser Aktivitäten ist eine umfassende

Darstellung sämtlicher betrieblicher Prozesse, von der Akquisition bis hin zur Gewährleistung, in einem Ablaufplan. Die bei der betrieblichen Analyse erfaßten Schwachstellen werden im Verlauf des Projektes bearbeitet.

Prozeßorientierte Beratung

Auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse erfolgt eine individuelle und prozeßorientierte Beratung. Gemeinsam mit dem Beratungskunden werden nach jedem Analyseschritt die Kernfragen, Etappenziele und die

weitere Vorgehensweise zur Behebung erkannter Probleme abgestimmt. Auf diese Weise wird eine größtmögliche Flexibilität erreicht und in den einzelnen Unternehmen können unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt werden. Die Bearbeitung orientiert sich an den konkreten Bedürfnissen des Unternehmens und erfolgt durch Moderation von internen Problemlösungsgruppen sowie die Entwicklung von Organisationsabläufen. Bei Bedarf werden Detailpläne für verschiedene Bereiche des Betriebes wie Bauleitung, Beschaffung oder Kundendienst erstellt und die optimierten Abläufe in Verfahrens- und Arbeitsanweisungen festgehalten. Denkbar sind auch interne Mitarbeiter-schulungen. Je nach Bedarf sind für die Umsetzung zwischen sechs und acht Beratungstage anzusetzen.

Erfolgskontrolle selbstverständlich

Den dritten und abschließenden Teil des gesamten Beratungskomplexes bildet die Erfolgskontrolle. Sie erfolgt, je nach Beratungsschwerpunkt, durch eine Befragung der Mitarbeiter und/oder der Kunden des Unternehmens. In Anlehnung an Qualitätsmanagementsysteme können auch interne Audits erfolgen. Schließlich werden die Ergebnisse des Projektes präsentiert, wobei besonderes Gewicht auf Maßnahmen und Empfehlungen gelegt wird, die die Konkurrenzfähigkeit des Unternehmens langfristig verbessern.



Nach erfolgter Unterzeichnung der Fördervereinbarung: Michael von Bock und Polach (ZVSHK), Heinz Fricke, (Raab Karcher Energieservice GmbH), Petra Westpfahl (ZVSHK), Jürgen Hock (Raab Karcher Energieservice GmbH) und Thomas Wienforth (ZVSHK)

Start noch in diesem Jahr

Bereits in diesem Herbst soll das auf 12 Tage Beratungsdauer kalkulierte Projekt in vier SHK-Betrieben starten. Durch die finanzielle Unterstützung der Raab Karcher Energieservice GmbH werden die Kosten für den beteiligten Betrieb auf ein Minimum reduziert, wobei natürlich auch die Betriebsgröße eine Rolle spielt. Ausgehend von 12 Tagen entstehen folgende Kosten:

Die Förderung eines solchen Projektes begrüßt der ZVSHK vor allem deshalb, weil speziell kleine und mittlere Handwerksbetriebe in schwierigen Zeiten kaum die Mittel aufbringen können, ein langfristiges und damit kostenintensives Beratungspro-

jekt zu finanzieren. Die Erfahrung zeigt jedoch, daß gerade solche Projekte wirkliche Veränderungen und nachhaltige Erfolge mit sich bringen. Bereits in wenigen Wochen sollen die ersten vier geförderten Beratungsprojekte beginnen. Unternehmen, die daran teilnehmen möchten, wenden sich an das Berufsförderungswerk des SHK-Handwerks, 14471 Potsdam, Tel./Fax (03 31) 97 26 03. SR

Betriebsgröße	Eigenanteil/Tag	Gesamt
unter 5 Mitarbeiter	200,- DM	2400,- DM
5-10 Mitarbeiter	250,- DM	3000,- DM
10-20 Mitarbeiter	300,- DM	3600,- DM
über 20 Mitarbeiter	350,- DM	4200,- DM

SHK-Kundendiensttechniker

Spezialisten für alle Fälle

Neue Technologien, die zunehmende Verwendung elektronischer Bauteile und verschärfte Umweltauflagen, dazu gestiegene Komfortwünsche der Kunden stellen auch die Handwerksberufe vor neue Anforderungen. Die Antwort der SHK-Handwerke darauf ist der SHK-Kundendiensttechniker.

Zunächst mit Skepsis beobachtet, hat sich diese Weiterqualifikation in kürzester Zeit zum Geheimtip im Wettbewerb um den Kunden entwickelt. Hintergrund war die genannte Schwerpunktverschiebung



Pilotlehrgang in Berlin: Angehende Kundendiensttechniker bei der praktischen Ausbildung

handwerklicher Berufsausübung und damit der Qualifikationsanforderungen. Von der rein handwerklichen Einzelfertigung bis hin zu Kontrolle, Wartung und Instandhaltung komplexer Anlagen reichen heute die Anforderungen an das SHK-Handwerk.

Mehr als nur Know-how

Aber auch perfektes technisches „Know-how“ reicht heute zur Betriebsführung nicht mehr aus, Kundenorientierung, Information und Kommunikation, das sind die Zauberworte des modernen Dienstleistungszeitalters. Im Klartext heißt das: Die Betriebe brauchen Fachkräfte, die durch gezielte Weiterbildungsmaßnahmen dieser Veränderung der Qualifikationsanforderungen Rechnung tragen. Kontrolle, Wartung und Instandhaltung komplexer Anlagen erfordern analytisches Denken als Schlüsselqualifikation, um die Fähigkeit zu selbständigen Problemlösungen entwickeln zu können.

Experte bei Konflikten

Dieser Lehrgang vermittelt neben einem umfangreichen Wissen moderner Anlagentechnik zum ersten mal auch für das selbständige Arbeiten im Kundendienst nötigen betriebswirtschaftlichen Kenntnisse sowie

he sind abgeschlossen. Besonders erfreulich: Alle Teilnehmer bestanden die abschließende Prüfung. Die feierliche Übergabe der ersten Zertifikate durch den Geschäftsführer des ZV-SHK fand am 25. 10. 1996 im Meistersaal der Innung Berlin statt.



Teilnehmer des Berliner Kurses mit Lehrkräften und Projektleiterin Juliane Hemfort sowie Petra Westpfahl vom ZVSHK

die für diesen Dienstleistungsbereich erforderlichen kommunikativen Fähigkeiten. Da der Kundendienst fast ausschließlich bei Störungen gerufen wird, trifft der Monteur nicht selten Konfliktsituationen an. Um in diesen Situationen angemessen und sicher im Sinne des Betriebes reagieren zu können, ist ein Gesprächstraining für den Umgang mit den Kunden unabdingbar. Nur so kann ein Kundendienstauftrag auch für eine weitere Wartungsakquisition bzw. für Planungs- oder Verkaufsgespräche genutzt werden.

Im Rahmen der „Wartungsinitiative“ entwickelte eine Projektgruppe des ZVSHK, in enger Zusammenarbeit mit Unternehmen, Herstellern und Berufsbildungsfachleuten, das Lehrgangskonzept für den „SHK-Kundendiensttechniker“.

Erfolgreiche Pilotprojekte

Die Pilotprojekte für den SHK-Kundendiensttechnikerlehrgang in Berlin, Potsdam und Karlsruhe

Strahlend nahmen die Teilnehmer der Kurse nach den Anstrengungen der letzten Monate ihre wohlverdienten Urkunden in Empfang. Der Vertreter der



Die Absolventen des ersten Karlsruher Kundendiensttechniker-Lehrgangs

Innungen und die für den Kurs Verantwortlichen der Bildungsstätten hoben das überdurch-

schnittliche Engagement und die beeindruckende Motivation der Lehrgangsteilnehmer hervor, sich nach der täglichen Arbeit neues Wissen anzueignen, um sich in ihren Betrieben kundentorientiert und technisch versiert dem verantwortungsvollen Bereich des Kundendienstes zu widmen. Daß auch die Teilnehmer der bisherigen Lehrgänge zufrieden waren, bestätigte der

Karlsruher Lehrgangssprecher Steffen Kley. Er dankte den Initiatoren des ZVSHK, daß sie mit diesem Lehrgang eine Aufstiegsmöglichkeit für Gesellen geschaffen hätten, so daß Interessierte die Chance hätten, einen

Die nächsten Lehrgänge

Standort	Telefon	Termin
Schulzentrum Gießen	(06 41) 9 74 37 15	
Richard-Fehrenbach-Gewerbeschule Freiburg	(0761) 2 01 79 53	31. 10. 97
Innung Berlin	(030) 2 82 51 08	Frühjahr 98
Heinrich-Meidinger-Schule Karlsruhe	(07 21) 1 33 49 00	1. 10. 97
HWK Braunschweig	(05 31) 2 30 04 95	12. 9. 97
HWK Osnabrück-Emsland	(05 41) 6 92 90	26. 9. 97
HWK für München und Oberbayern, Traunstein	(08 61) 98 97 70	Oktober 97

eigenen Verantwortungsbereich im Betrieb zu übernehmen.

Nach einer abschließenden Auswertung der Kurse, in der die Erfahrungen und Anregungen der Lehrkräfte und Teilnehmer einfließen, wurden die Rahmenpläne überarbeitet und Ablaufpläne erstellt.

Neue Standorte für Lehrgänge

Die positive Resonanz der Betriebe, aus denen die frischgebackenen Kundendiensttechniker kommen und die ausführliche Berichterstattung in der Fachpresse haben eine rege Nachfrage nach weiteren Kursen an zusätzlichen Durchführungsstellen erzeugt.

Die Abteilung Berufsbildung hat in Abstimmung mit den durchführenden Stellen der Lehrgänge für eine zweite Fachrichtung der Kundendiensttechnikerausbildung einen Ergänzungslehrgang von insgesamt 5 Tagen entwickelt. Informationsmaterial und Anmeldeformulare sind im ZVSHK, Abteilung Berufsbildung, bei den Landesverbänden und den jeweiligen Bildungsträgern erhältlich. □

Gebäude- und Grundstücksentwässerung

Hamburger Abwassertag

Wer Anlagen zur Gebäude- und Grundstücksentwässerung bauen oder instand halten will, muß sich auf strenge Anforderungen und Regeln einstellen. Vorreiter auf diesem Gebiet ist die Hansestadt Hamburg mit ihrem weiterhin als beispielhaft angesehenen Abwassergesetz. Es ist Thema des Hamburger Abwassertages '98 am 3. Februar 1998.

Unter unseren Füßen tickt, bildlich gesehen, eine ökologische Zeitbombe: Aus Millionen Kilometern schadhafter Abwasserkanäle sickern unvorstellbare Mengen an schmutz- und schadstoffbelastetem Abwasser in den Boden und gefährden das Grundwasser. Eine Ursache dafür ist das Alter vieler Abwasserleitungen, eine andere die unsachgemäße Verlegung von Rohren und Anschlüssen, vor allem auf privaten Grundstücken.

Auftrag für Fachbetriebe

In vielen Kommunen gilt deshalb schon jetzt, daß solche Arbeiten nur von qualifizierten und zugelassenen Fachfirmen ausgeführt werden dürfen. Hobby-Handwerker und Häuslebauer

machen sich strafbar, wenn sie selbst Hand an Abwasserleitungen legen. Das Problem: Oft gelten von Ort zu Ort ganz unterschiedliche Bestimmungen, oder wie in Berlin beispielsweise, sogar von Stadtbezirk zu Stadtbezirk. Damit besteht auch für die SHK-Betriebe, die entsprechende Aufträge durchführen wollen, ein Informations- und Klärungsbedarf über ihre Rechte und Möglichkeiten. Aber auch Städte und Kommunen sind auf der Suche nach realistischen Möglichkeiten, ihren Verpflichtungen als verantwortliche Auftraggeber und Zulassungsinstanzen nachkommen zu können.

Das Beispiel Hamburg

Die bisher wohl schlüssigste Lösung hat die Hansestadt Hamburg mit ihrem Abwassergesetz gefunden. An der zugehörigen Durchführungsverordnung



Engagierte Diskussionen werden auch in Hamburg wieder erwartet

wirkten, neben dem SHK-Fachverband Hamburg und der Überwachungsgemeinschaft Technische Anlagen der Handwerke (ÜWG), auch der ZVSHK mit. Aus diesem Grund wurde Hamburg auch zum Ort der zweiten

Programm der Abwassertagung

- 9.00 h Fachausstellung
- 10.00 h Begrüßung und Vorstellung des Hamburger Abwassergesetzes
- 10.30 h Die Fachbetriebspflicht nach dem neuen Hamburger Abwassergesetz und deren Umsetzung in die Praxis
 - Vorstellung der neuen Fachbetriebsverordnung Hamburg
 - Die praktische Umsetzung dieser Verordnung
 - Vorstellung der Zertifizierungsorganisation
- 12.00 h Podiumsdiskussion
- 14.00 h Neuerungen im technischen Regelwerk für Gebäude- und Grundstücksentwässerungen nach DIN 1986
- 14.30 h Dichtheitsprüfungen von Grundleitungen
- 15.20 h Geeignete Sanierungsverfahren für undichte Grundleitungen
- 16.00 h Podiumsdiskussion
- 18.00 h Ende der Veranstaltung

abwasserfachlichen Veranstaltung des ZVSHK gewählt, die unter dem Namen Hamburger Abwassertag 1998 am 3. Februar 1998 Congreß Centrum Hamburg – CCH – stattfindet. Mitveranstalter ist der SHK Fachverband Hamburg. Begleitet von einer Fachausstellung findet ein umfangreiches Tagungsprogramm statt. So wird ein Vertreter der Hamburger Umweltbehörde die Ziele der Novellierung des Hamburger Abwassergesetzes erläutern. Wie diese erreicht werden können, ist Thema dreier Referate, die sich mit der Fachbetriebspflicht nach dem neuen Hamburger Abwassergesetz und deren Umsetzung in die Praxis beschäftigen.

Neues Regelwerk

Einen steigenden Stellenwert in der täglichen Praxis wird auch die Überarbeitung des technischen Regelwerks der DIN 1986, Gebäude- und Grundstücksentwässerungen haben. Diesem Thema ist deshalb ein eigenes Referat gewidmet, ebenso wie der in Zukunft obligatorischen Dichtheitsprüfung für Grundleitungen. Schon jetzt ist abzusehen, daß Grundleitungen in Zukunft nicht mehr unterhalb der Bodenplatte eines Gebäudes verlegt werden dürfen, da hierbei weder die Durchführung einer ordnungsgemäßen Dichtheitsprüfung, noch eine eventuell erforderliche Sanierung unter vernünftigen Bedingungen möglich ist. Als Alternative bieten sich freiliegende und leicht zugängliche Sammelleitungen an.

Das Programm, die Einladungen sowie Anmeldeformulare für die Veranstaltung wird bei den Landesfachverbänden in Kürze vorliegen. Interessierten Fachbetriebsinhabern wird in jedem Fall empfohlen, sich den Termin der Veranstaltung freizuhalten. □